

## CONTRAT DE SERVICE iGTB NET

### 1. Introduction

Le présent contrat (le « Contrat de service iGTB NET » ou le présent contrat) contient les modalités régissant les services mis à votre disposition dans le cadre des Services bancaires en ligne ou Service iGTB NET. Vous consentez à toutes les conditions du présent contrat et acceptez de vous y conformer. Le présent contrat remplace tous les contrats antérieurs conclus entre vous et la Banque pour l'utilisation des Services bancaires en ligne. Vous trouverez la version la plus récente du présent contrat à l'adresse suivante : <https://www.bankofchina.com/ca/en/bocinfo/bi5/>. Vous pourrez cesser l'utilisation du Service iGTB NET à tout moment, conformément à l'article 12 (C).

### 2. Définitions

Dans le présent contrat, les termes et expressions en majuscule sont définis comme suit :

« Compte » ou « Comptes » désigne tout compte que vous détenez auprès de nous, y compris un compte personnel ou d'entreprise.

« Signataire autorisé » désigne le ou les cotitulaires du compte ou, dans le cas d'une cliente entreprise, vos signataires autorisés tels que vous les avez identifiés sur le formulaire prescrit que nous avons dans nos dossiers. Un Signataire autorisé comprend notamment un administrateur ou un dirigeant d'une entreprise ou un signataire autorisé, des associés ou des membres d'une société de personnes, un représentant, un agent ou un prête-nom.

« BDCC », « Banque », « nous » ou « notre » désigne Banque de Chine (Canada), incluant toute succursale de celle-ci qui détient votre compte.

« Jour ouvrable » désigne tout jour ouvrable à l'exclusion du samedi, du dimanche et des jours fériés pour lesquelles les banques sont tenues de fermer.

« Succursale d'origine » désigne la succursale où vous avez ouvert vos comptes.

« Pertes » désigne tous les dommages, réclamations, amendes, pénalités, déficits, pertes, responsabilités (y compris les ententes de règlement et les jugements), coûts et dépenses (y compris les intérêts, les frais de justice, les honoraires et dépenses raisonnables des avocats, comptables et autres experts et professionnels ou autres honoraires et dépenses raisonnables liés à un litige ou à une autre procédure ou à toute réclamation, défaut ou défaillance ou avis de cotisation), y compris, mais sans s'y limiter, les pertes ou dommages indirects, accessoires, spéciaux, punitifs ou consécutifs, les pertes de bénéfices, les pertes

de revenus, les pertes d'opportunités commerciales ou toute autre perte prévisible ou imprévisible résultant directement ou indirectement du présent contrat ou des Services qui vous sont fournis, même si la Banque a été informée de la possibilité de dommages ou si elle a fait preuve de négligence.

« Services bancaires en ligne » ou « Service iGTB NET » désigne le service bancaire en ligne que nous offrons et qui vous permet de consulter des informations et/ou d'effectuer des transactions.

« Mot de passe » désigne une combinaison confidentielle de chiffres, de symboles et/ou de lettres que vous utilisez pour vous connecter aux Services bancaires en ligne ou y effectuer des transactions.

« Écran d'état » désigne tout écran accessible via notre plateforme iGTB NET, qui vous permet de vérifier l'état d'une transaction.

« Transfert » a le sens qui lui est donné à l'article 3 (B2) du présent contrat.

« Vous » et « votre » réfèrent à vous, un client de Banque de Chine (Canada) qui demande à utiliser ou qui utilise le Service iGTB NET. Dans le cas des clientes entreprises, « Vous » et « votre » désignent à la fois l'entreprise et vous-même en tant qu'utilisateur individuel, chaque fois que ces termes sont utilisés dans le présent contrat.

### 3. Service iGTB NET

#### A. Informations d'identification :

Pour être éligible à utiliser le Service iGTB NET, vous devez disposer d'un compte chez nous. La Banque se réserve le droit de limiter l'éligibilité au Service iGTB NET à certains types de comptes et de contrôler et de modifier cette éligibilité de temps à autre.

Pour ouvrir un compte éligible auprès de la Banque, vous devez fournir des informations véridiques, exactes, actuelles et complètes sur vous-même, comme demandé dans notre formulaire d'ouverture de compte. L'exactitude des données nous permet de vous fournir le service. Vous vous engagez à tenir à jour les informations relatives à votre compte et à en assurer l'exactitude.

#### B. Services bancaires en ligne

Si vous êtes client de BDCC, vous pouvez accéder à vos comptes bancaires par le biais d'Internet. Tout ce dont vous avez besoin, c'est d'un accès à Internet et d'un navigateur compatible avec le cryptage 128 bits.

## B1. Instructions

Lorsque vous utilisez le Service iGTB NET, vous acceptez que nous puissions refuser de donner suite à une instruction si nous soupçonnons qu'elle n'émane pas de vous, qu'elle est inexacte ou imprécise, qu'elle n'a pas été dûment autorisée par vous ou qu'elle est fournie par vous à des fins illégales ou inappropriées. Nous ne serons pas responsables si nous refusons de donner suite à une instruction dans ces circonstances.

Vous reconnaissez que chaque instruction que vous nous donnez est définitive. Vous acceptez que nous puissions nous fonder sur vos instructions (y compris votre acceptation électronique du présent contrat) comme si vous nous en aviez fourni une copie papier. Vous acceptez d'être responsable des transactions effectuées sur la base de vos instructions et de toute Perte pouvant résulter de ces transactions.

## B2. Services de transfert (lorsqu'applicable)

Lorsque vous demandez qu'un Transfert soit effectué à l'aide du Service iGTB NET, vous devez désigner l'un de vos comptes éligibles BDCC comme source de fonds pour cette transaction. Vous autorisez la Banque et tout agent utilisé par la Banque dans le cadre du Service iGTB NET, à débiter ou à créditer vos comptes auprès de la Banque pour tous les Transferts que vous autorisez par l'intermédiaire du Service iGTB NET. Un Transfert ne peut être traité que si des fonds suffisants sont disponibles sur le compte source que vous avez désigné. Vous acceptez de maintenir un solde disponible suffisant sur votre compte source désigné pour couvrir tous les Transferts demandés. Vous reconnaissez toutefois qu'une saisie-arrêt ou une autre procédure judiciaire signifiée à la Banque, ou une « retenue » placée sur votre compte par la Banque conformément à ses politiques normales, peut servir à diminuer le solde disponible sur votre compte source désigné. Par la présente, vous autorisez la Banque, à sa discrétion, à débiter l'un de vos autres comptes pour couvrir un découvert créé en donnant effet à vos instructions d'effectuer des Transferts.

Certaines circonstances (telles que, mais sans s'y limiter, les pannes électriques, les défaillances des systèmes informatiques ou des lignes de communication, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles, les actes de guerre et les troubles civils) peuvent empêcher le traitement en temps opportun. La Banque ne sera pas responsable des retards ou des défaillances dus à ces circonstances ou à d'autres circonstances similaires. Si, pour quelque raison que ce soit, votre connexion au Service iGTB NET est interrompue au cours d'une session de Transfert, vous devez vous connecter à nouveau au Service iGTB NET Service pour vérifier que l'instruction de Transfert s'affiche correctement sur l'Écran d'état. Si l'instruction de Transfert n'est pas affichée, vous devez saisir à nouveau votre demande et, si nécessaire, vous pouvez communiquer avec notre service d'assistance téléphonique à la clientèle comme indiqué à l'article 12 (G) du présent contrat.

Bien que le paiement de votre facture par le biais des Services bancaires en ligne soit prélevé sur le compte que vous avez sélectionné à la date à laquelle vous nous demandez d'effectuer le paiement, vous reconnaissez que tous les commerçants ne considèrent pas les paiements comme étant reçus à cette date. Vous devriez donner vos instructions de paiement de factures plusieurs jours ouvrables avant la date à laquelle vous souhaitez que le paiement soit effectif. Nous ne serons pas responsables des retards de traitement par les commerçants et des Pertes résultant des retards de traitement des commerçants ou de vos propres retards dans le paiement d'une facture.

Si vous payez des factures par le biais des Services bancaires en ligne, vous devez régler directement avec le commerçant tout litige ou toute réclamation que vous pourriez avoir. Nous ne sommes pas responsables des problèmes ou des litiges avec les commerçants, y compris si un commerçant ne vous crédite pas pour le paiement d'une facture, ne vous rembourse aucun montant, vous impose des frais supplémentaires (tels que des frais de retard ou des pénalités d'intérêt) ou prend d'autres mesures.

### B3. Modification de votre profil

Il est important que les données de votre compte soient mises à jour. Vous pouvez modifier vos informations dans une succursale ou par le biais des Services bancaires en ligne de BDCC. Si vous nous informez d'un changement de coordonnées après l'ouverture de votre compte, cela n'aura pas d'incidence sur la Succursale d'origine attribuée à votre compte. Une fois que votre Succursale d'origine est établie, tous les comptes supplémentaires que vous ouvrez par le biais des Services bancaires en ligne seront attribués à la Succursale d'origine.

### B4. Ouvrir/gérer un compte

Vous pouvez demander l'ouverture d'un nouveau Compte de dépôt par l'intermédiaire de notre Service iGTB NET. Les transactions effectuées les week-ends, les jours fériés ou après les heures d'ouverture de la Banque ne sont pas prises en compte dans votre compte avant le Jour ouvrable suivant. Vous comprenez qu'il est de votre responsabilité de maintenir un solde positif suffisant sur votre compte avant d'effectuer toute transaction bancaire en ligne. Les découverts sont interdits.

### B5. Commande de chèques (lorsqu'applicable)

Vous pouvez commander des chèques par le biais du Service iGTB NET. Lorsque nous passons une commande de chèques, nous agissons en tant qu'agent de vente et de facturation pour le fournisseur de chèques, et nous sommes rémunérés pour nos services. Le coût varie en fonction du style et de la quantité que vous choisissez et comprend les frais de port et de manutention. Pour connaître les frais, reportez-vous à l'article 8 du présent contrat.

#### B6. Transfert de fonds — virement bancaire (lorsque applicable)

Pour les demandes de virement par le biais du Service iGTB NET, la Banque peut fixer une limite maximale en dollars pour chaque transaction et/ou un montant total maximum quotidien pour les transferts de fonds. Les découverts sont interdits.

#### B7. Opposition au paiement (lorsqu'applicable)

Tout Signataire autorisé du compte peut donner des instructions à la Banque d'arrêter le paiement d'un chèque qui n'a pas été payé. Vous pouvez donner un ordre d'opposition au paiement en utilisant les Services bancaires en ligne. Il n'est pas possible d'arrêter le paiement d'un chèque qui a déjà été payé ou qui est en cours de paiement. Un ordre d'opposition restera en vigueur pendant six mois, sauf si vous nous demandez de l'annuler ou de le renouveler, à condition que nous n'ayons pas déjà retourné le chèque. L'opposition peut être renouvelée pour des périodes supplémentaires de six mois. Pour demander une opposition au paiement, vous devrez indiquer votre numéro de compte, le numéro et le montant du chèque, le nom du bénéficiaire et la date à laquelle le chèque a été émis. Si ces informations ne sont pas exactes, nous pourrions ne pas être en mesure de donner effet à la demande d'opposition au paiement et BDCC ne peut en être tenue responsable du défaut d'avoir opposé le paiement. Dans certaines circonstances, la loi peut permettre à la partie en possession du chèque d'en exiger le paiement, malgré l'opposition. Le service d'opposition au paiement est un service payant. Pour les frais, veuillez vous référer à l'article 8 du présent contrat.

#### 4. Heures d'ouverture

Le Service iGTB NET est disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, sauf pendant les périodes de maintenance du système où il se peut que votre accès au système soit retardé ou que votre accès au système ne soit pas possible. Si certains services ne sont pas disponibles à certaines heures, vous en serez informé en ligne.

#### 5. Accès à l'Internet

Il vous incombe d'obtenir des services Internet par l'intermédiaire du fournisseur de services Internet de votre choix. Vous êtes en outre responsable de tous les frais imposés par ce fournisseur d'accès Internet pour cet accès, ainsi que du coût de l'utilisation des télécommunications et du temps de connexion.

#### 6. Votre responsabilité en matière de transferts ou de paiements (lorsqu'applicable)

Vous êtes responsable de tous les Transferts effectués avec votre Mot de passe.

Vous devez vérifier fréquemment le solde de vos comptes et vos demandes de Transfert pour vous assurer qu'il n'y a pas eu d'utilisation non autorisée de ces comptes et qu'il y a suffisamment de fonds pour toute demande de Transfert. Si vous pensez que votre Mot de passe a été perdu ou volé ou que quelqu'un a effectué des Transferts à partir de votre compte sans votre autorisation, vous devez nous en informer IMMÉDIATEMENT, en communiquant avec le BDCC conformément aux modalités de notification de l'article 12 (G) du présent contrat.

Nonobstant toute disposition contraire dans le présent contrat, le fait de ne pas nous signaler un Transfert non autorisé à partir de l'un de vos comptes dès que vous avez connaissance dégagea BDCC de toute responsabilité pour les Pertes subies qui en résulteraient du Transfert non autorisé, et l'absence de signalement vous empêchera de faire valoir une telle réclamation pour ces Pertes subies.

Toute erreur ou tout Transfert non autorisé signalé à la Banque fera l'objet d'une enquête rapide de sa part et la Banque vous informera sur les résultats de cette enquête.

Vous êtes responsable de toute Perte résultant de votre utilisation des Services bancaires en ligne et de votre Mot de passe, y compris toute Perte résultant de l'utilisation de ceux-ci par un tiers. Sans limiter la généralité de ce qui précède, vous êtes également responsable de toute Perte résultant de ce qui suit :

- i. d'une erreur de saisie lors de l'utilisation des Services bancaires en ligne ;
- ii. l'accès non autorisé à votre compte, lorsque vous ne coopérez pas pleinement à une enquête menée par nous ou par les autorités, et
- iii. l'accès non autorisé à votre compte, lorsque vous avez contribué à cet accès non autorisée.

#### 7. Vos responsabilités en matière de gestion de votre Mot de passe et de maintien de la sécurité de votre compte

Vous devez veiller à ce que le Mot de passe que vous choisissez ne puisse pas être deviné facilement par d'autres personnes (par exemple, il ne doit pas inclure votre date de naissance ou votre numéro de téléphone). Vous devez garder le Mot de passe strictement confidentiel pour vous-même et ne pas le divulguer à d'autres personnes. Vous devez également modifier régulièrement votre Mot de passe.

Vous devez vous assurer que tout ordinateur que vous utilisez pour accéder au Service iGTB NET dispose d'un programme antivirus/anti-logiciel espion à jour et d'un pare-feu afin de réduire les risques de failles de la sécurité.

Une fois que vous avez effectué la transaction prévue avec le Service iGTB NET, vous devez vous déconnecter et fermer votre navigateur immédiatement pour empêcher tout accès non autorisé à votre compte.

Pour les clientes entreprises uniquement : vous reconnaissez que l'accès à votre compte par l'intermédiaire du Service iGTB NET est séparé et distinct de tout accord de signature physique pour ce même compte qui pourrait exister avec la Banque. BDCC a le droit de se fier à l'authenticité et à l'autorité de toutes les instructions reçues lorsqu'elles sont accompagnées de votre Mot de passe, et de donner suite à ces instructions.

En désignant une personne comme utilisateur autorisé, vous autorisez cette personne à consulter les informations relatives à l'entreprise et, si les transactions en ligne sont autorisées pour votre compte, à effectuer des transactions en ligne en votre nom. Vous acceptez la responsabilité de toutes les Pertes pouvant résulter d'une utilisation non autorisée, y compris le fait qu'un Signataire autorisé abuse de son autorité de quelque manière que ce soit, que ce soit prétendument au nom de l'entreprise ou à des fins personnelles ou autres.

Vous acceptez de nous indemniser et de nous tenir indemne de toutes les Pertes que nous pourrions subir (sauf en cas de négligence ou inconduite grossière intentionnelle de notre part), y compris les honoraires et dépenses des avocats raisonnablement encourus par nous, résultant d'une violation par vous ou un Signataire autorisé de toute partie du présent contrat, ou du fait que nous avons agi ou refusé d'agir sur la base d'instructions ou d'informations qui nous ont été données conformément au présent contrat. Cette indemnité s'ajoute à toute autre indemnité ou garantie contre les pertes que l'entreprise peut nous fournir, et survivra à toute résiliation du présent contrat.

## 8. Frais

L'accès au Service iGTB NET est gratuit pour tous les clients détenant un compte avec BDCC. Les autres frais de service applicables aux transactions effectuées par l'intermédiaire du Service iGTB NET sont décrits dans notre dernière Déclaration d'Information.

## 9. Divulgence des informations relatives au compte à des tiers

La Banque s'engage à préserver la confidentialité des informations relatives à votre compte, sous réserve des exceptions suivantes :

- i. La Banque peut divulguer ces informations à ses employés, ses agents, les sociétés membres de son groupe ou sa banque mère dans les circonstances jugés nécessaires ou appropriées par la Banque pour vous fournir ses services ;
- ii. Si et quand la Banque sélectionne un agent pour agir en tant que fournisseur de services pour le Service iGTB NET, cet agent peut avoir accès à des informations concernant vos comptes, vos transactions et vos messages électroniques dans le cadre du Service iGTB NET ;
- iii. Lorsque vous acceptez par écrit que la Banque divulgue des informations spécifiques ;
- iv. Lorsque vous avez désigné BDCC comme référence de crédit ;
- v. Lorsqu'une demande est faite concernant la suffisance des fonds pour couvrir un Transfert que vous avez autorisé ;
- vi. Lorsque la Banque est tenue par la loi de divulguer ces informations (par exemple, lorsque la Banque reçoit une citation à comparaître, une assignation, un mandat de perquisition ou une ordonnance de la cour l'obligeant à divulguer des informations vous concernant ou concernant votre compte.

## 10. Responsabilité de la Banque

Vous comprenez et acceptez que, outre les limitations de responsabilité énoncées ailleurs dans le présent contrat, nous ne serons responsables envers vous que des dommages directs résultant d'une négligence grossière, fraude intentionnelle ou inconduite délibérée de notre part et découlant directement de l'exécution par nous de nos obligations en vertu du présent contrat, et nous ne serons responsables envers vous d'aucun autre dommage. On entend par négligence grossière un comportement qui (a) constitue un écart marqué et flagrant par rapport à la conduite normalement attendue d'une personne raisonnable et prudente dans notre position, ou (b) est si déraisonnable et imprudent qu'il constitue un mépris total des conséquences dommageables, prévisibles et évitables.

LE SERVICE iGTB NET, L'ÉQUIPEMENT, LE JETON D'AUTHENTIFICATION (E-TOKEN) ET LA DOCUMENTATION Y AFFÉRENTE SONT FOURNIS « TEL QUEL ». NOUS NE DONNONS AUCUNE GARANTIE À CET ÉGARD, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES DE QUALITÉ, DE MARCHANDABILITÉ, DE FONCTIONNEMENT, DE RAPIDITÉ, DE SÉCURITÉ, D'EXACTITUDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.

## 11. Indemnisation

Vous indemniserez la Banque contre toute réclamation, responsabilité ou Perte réclamée à la Banque ou subie par elle, découlant de votre utilisation du Service iGTB NET, y compris, mais sans s'y limiter, toute réclamation selon laquelle l'utilisation d'un Mot de passe n'est pas un moyen commercialement raisonnable d'assurer la sécurité contre les transactions non autorisées et toute responsabilité ou perte encourue par la Banque du fait que nous avons autorisé l'inclusion d'un compte à autorisations multiples dans le Service iGTB NET.

## 12. Modalités supplémentaires.

### A. Autres ententes :

Outre le présent contrat, vous vous engagez à respecter les règles et règlements de BDCC, les lois et réglementations provinciales et fédérales applicables, ainsi que toute autre exigence écrite que la Banque peut vous fournir (que ce soit en rapport avec ce service ou non), y compris, mais sans s'y limiter, notre convention d'ouverture de compte et notre convention de facilité de crédit.

Les adresses, numéros de téléphone et autres informations, droits et responsabilités contenus dans le présent contrat sont limités aux activités liées au Service iGTB NET et ne couvrent pas d'autres types de comptes, de transferts de fonds, de mécanismes de paiement ou d'autres relations entre vous et BDCC. Ces éléments sont tous régis par des documents distincts relatifs à ces services.

### B. Consentement à l'envoi d'avis par voie électronique :

Vous acceptez que tout avis ou autre type de communication qui vous est fourni conformément aux modalités du présent contrat, et toute communication future requise par la loi, y compris les communications relatives aux transferts électroniques de fonds, puissent être effectués par voie électronique en publiant l'avis sur le site web de la Banque ou par courriel. Vous acceptez de nous informer immédiatement de tout changement de votre adresse courriel.

### C. Modification ou résiliation du Service iGTB NET :

BDCC se réserve le droit de modifier ou de résilier le présent contrat et le Service iGTB NET, en tout ou en partie, à tout moment, sans préavis et pour quelque raison que ce soit, y compris le fait que vous n'avez pas utilisé votre Service iGTB NET pendant une période de trois (3) mois ou plus.

Vous pouvez résilier ce service à tout moment :

- i. en envoyant un courriel à votre gestionnaire de relations BDCC ou à votre personne-ressource de la Succursale d'origine et en remplissant le formulaire de résiliation de la BDCC signé par votre Signataire autorisé ; ou
- ii. en envoyant une lettre d'instruction signée par votre Signataire autorisé à l'adresse indiquée à la section 12 (G) du présent contrat.

Une telle notification de résiliation servira à annuler votre Service iGTB NET uniquement, et non votre compte avec BDCC. Après la résiliation, BDCC n'honorera pas vos instructions de transaction envoyées par courriel.

D. Enregistrement des données :

En utilisant le Service iGTB NET, vous reconnaissez et nous autorisez à enregistrer les messages électroniques et les informations qu'ils contiennent lorsque vous utilisez le Service iGTB NET.

E. Autorité :

Vous déclarez et garantisiez que vous êtes autorisé à conclure le présent contrat et à lier le(s) titulaire(s) du compte.

F. Registres :

Les registres de BDCC, tenus dans le cours normal des affaires, sont présumés refléter fidèlement le contenu des instructions que vous avez données à la Banque et, en l'absence d'erreur manifeste, sont contraignants et concluants.

G. Service à la clientèle :

Si vous avez besoin d'aide avec le Service iGTB NET ou si vous avez besoin de communiquer avec la Banque, vous pouvez appeler au numéro suivant (sans frais) : 1-844-669-5566 ou écrire à :

Service iGTB NET  
Banque de Chine (Canada)  
50, boulevard Minthorn  
Bureau 700  
Markham, Ontario  
Canada L3T 7X8

Vous acceptez que la Banque enregistre vos conversations avec elle. La Banque le fait de temps à autre pour contrôler la qualité du service et l'exactitude des informations que les

employés de la Banque donnent aux clients, et pour s'assurer que les employés de la Banque suivent correctement vos instructions. Le service à la clientèle n'est pas autorisé à renoncer à une quelconque disposition du présent contrat.

H. Droit applicable :

Tout litige découlant du présent contrat ou lié à celui-ci et au Service iGTB est régi par les lois de la province où se trouve votre Succursale d'origine (sans référence aux règles de conflit de lois), ainsi que par les lois, règles et réglementations fédérales applicables. Toutes les actions, poursuites ou procédures liées aux transactions envisagées dans le présent contrat doivent être portées devant un tribunal compétent dans la province où se trouve votre Succursale d'origine. En signant et en remettant le présent contrat, chaque partie se soumet irrévocablement à la compétence d'un tel tribunal, sans toutefois renoncer à toute immunité, à tout droit de retrait ou à tout autre droit que chaque partie pourrait avoir.

Québec seulement : Vous confirmez préférer que cette convention et les documents s'y rattachant soient rédigés en anglais.

*You confirm that you prefer this Agreement and any related documents are in English.*

I. Cession :

BDCC peut céder le présent contrat à sa banque mère ou à toute filiale, directe ou indirecte, actuelle ou future, de sa banque mère ou tout membre du groupe de sa mère, direct ou indirect, actuel ou futur. La Banque peut également céder ou déléguer certains de ses droits et responsabilités en vertu du présent contrat à des entrepreneurs indépendants ou à d'autres tiers.

J. Divisibilité :

Dans le cas où une ou plusieurs dispositions du présent contrat étaient, pour quelque raison que ce soit, considérées comme non valides, illégales et/ou non exécutoires, les autres dispositions resteront valides et exécutoires.

K. Plaintes et règlement des litiges :

Pour toute question, veuillez contacter votre conseiller ou le personnel de notre succursale. Si vous souhaitez déposer une plainte ou accéder à la procédure de traitement des plaintes de la Banque de Chine (Canada), veuillez vous rendre à l'une de nos succursales ou consulter le site Web de la Banque à l'adresse [www.bankofchina.com/ca/en/aboutus/ab3/201703/t20170327\\_9214593.html](http://www.bankofchina.com/ca/en/aboutus/ab3/201703/t20170327_9214593.html)