



TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Courtage à escompte Banque Laurentienne (« CEBL »)

Nos clients et les relations qu'ils entretiennent avec notre société sont au centre de nos préoccupations. Nous avons mis sur pied un processus de traitement des plaintes et de règlement des différends qui nous permet de fournir des réponses et de proposer des solutions équitables. Nous invitons nos clients à nous faire part de toute plainte ou insatisfaction relative à nos produits et services afin de nous donner l'occasion d'apporter les améliorations nécessaires et d'offrir un règlement juste et équitable.

Les clients peuvent déposer une plainte écrite par courriel à cebl@vmb.ca ou par courrier à

Courtage à escompte Banque Laurentienne
a/s du Service de la conformité
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 620
Montréal (Québec) H3G 0E8

Nous donnons également suite aux plaintes verbales en déterminant leur bien-fondé et en prenant les mesures appropriées.

Toute plainte reçue fera l'objet d'une confirmation de réception dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, accompagnée du nom et des coordonnées d'une personne-ressource. Vous recevrez également le document *Procédure de traitement des plaintes* et les dépliants de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) intitulés *Dépôt d'une plainte : Guide de l'investisseur* et *Comment puis-je récupérer mon argent ? Guide de l'investisseur*, pour en savoir plus sur le processus, veuillez consulter [dépôt d'une plainte auprès de l'OCRCVM](#) et les [différents recours pour obtenir un dédommagement](#).

Le responsable du dossier vous fera parvenir une réponse détaillée dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent la réception de la plainte, après un examen exhaustif. Cette réponse comprendra un résumé de la plainte, les résultats de l'enquête et une explication de la décision et des solutions proposées. Dans le cas où CEBL ne serait pas en mesure de traiter la plainte dans un délai de 90 jours, vous serez informé du retard, de la raison du retard et de la nouvelle date prévue de réponse.

Les clients qui ne reçoivent pas de réponse dans les 90 jours civils qui suivent la réception de leur plainte initiale, ou qui sont insatisfaits de la réponse finale peuvent s'adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'OSBI est indépendant et impartial. Ses services de règlement des différends sont gratuits et ses recommandations peuvent atteindre 350 000 \$. Les clients qui souhaitent soumettre leur dossier à l'OSBI doivent le faire dans les cent quatre-vingts (180) jours qui suivent la réception de la réponse finale de CEBL.

Vous pouvez joindre l'OSBI sans frais par téléphone au 1 888 451-4519, par courriel à l'adresse ombudsman@obsi.ca et par le Web à <http://www.obsi.ca/fr>.

Les résidents du Québec peuvent également demander le transfert de leur dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Ce transfert n'a aucune incidence sur le délai de prescription pour un recours civil. L'AMF examinera le dossier et offrira ses services de médiation si elle le juge approprié, avec l'accord des parties en cause. La médiation est un processus de règlement à l'amiable au cours duquel un médiateur aide les parties à convenir d'une entente satisfaisante. Pour joindre l'AMF : Québec : 418 525-0337 Montréal : 514 395-0337 sans frais : 1 877 525-0337 Télécopieur : 418 525-9512 ou 514 873-3090 En ligne : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/nous-joindre/>.

Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction, vous avez également la possibilité de communiquer avec le bureau de l'Ombudsman de la Banque Laurentienne. Le temps nécessaire pour que l'Ombudsman de la Banque Laurentienne examine une plainte et formule sa réponse est estimée à 90 jours à compter de la réception d'un formulaire de consentement signé par le client; toutefois, les enquêtes complexes peuvent demander plus de temps. Pour joindre le Bureau de l'Ombudsman Banque Laurentienne: Par courriel : ombudsman@banquelaurentienne.ca, Par courrier : Ombudsman Banque Laurentienne, 1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600 Montréal (Québec) H3G 0E5.

Le recours aux services de l'Ombudsman de Banque Laurentienne est facultatif; les délais de prescription pour transmettre la plainte à l'OSBI ou à l'Autorité des marchés financiers ou pour intenter un recours civil continuent de courir pendant que l'Ombudsman de la Banque Laurentienne examine votre plainte.

Courtage à escompte Banque Laurentienne est une division de Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc. (VMBL). VMBL est membre du Fonds canadien de protection des épargnants et de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM). Pour obtenir de plus amples renseignements sur la protection, visitez www.fcpe.ca.