



# TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

**Valeurs mobilières Banque Laurentienne Inc.** est reconnue pour son excellente réputation auprès des investisseurs. Nous cherchons sans cesse à mériter la confiance que vous nous témoignez et nous nous engageons à placer toute notre compétence et notre expérience à votre service pour vous aider à réaliser tous vos objectifs. Dans le cadre de cet engagement, diverses ressources sont mises à votre disposition pour obtenir rapidement de l'assistance en cas d'insatisfaction.

Nous vous invitons 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 de vous offrir un règlement juste. Puisque nos clients et les relations qu'ils entretiennent avec notre société sont au centre de nos préoccupations, nous avons mis sur pied une procédure de traitement des plaintes et des insatisfactions clients.

## Procédure de traitement des plaintes

La présente procédure s'inscrit dans le cadre des obligations des courtiers membres de l'OCRCVM relatives au traitement des plaintes et au règlement des différends.

### Objectif de la procédure

Cette procédure a été mise sur pied afin d'assurer un traitement équitable et gratuit de toutes les plaintes reçues par VMBL, ci-après appelé l' « assujetti ». Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission des accusés de réception et des avis au plaignant, la constitution des dossiers de plaintes et, le cas échéant, la transmission des dossiers de plainte à l'Autorité des marchés financiers (ci-après l'« Autorité ») ainsi que la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport annuel à l'Autorité.

### Personne responsable

Le Chef de la Conformité est responsable de l'application de la présente procédure.

En tant que responsable de l'application de la procédure, le Chef de la Conformité agit à titre de répondant auprès des autorités réglementaires et voit à former le personnel et à lui transmettre l'information pertinente en vue d'une application conforme de la présente procédure. Outre les responsabilités mentionnées précédemment, le responsable a pour fonctions de :

- Accuser réception, dans les 5 jours ouvrables, des plaintes déposées auprès de l'assujetti ;
- Transmettre les avis requis ;
- Consigner et mettre à jour les faits relatifs à la plainte dans le système COMSET ;
- Transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant ;
- Maintenir un registre des plaintes ;
- Transmettre un rapport annuel à l'Autorité ;
- Entreprendre une enquête impartiale sur la plainte et un examen attentif de la plainte ;
- Évaluer le fondement de la plainte ;
- Déterminer l'offre à présenter au client lorsqu'il conclut au bien-fondé de la plainte ; et
- Prendre les mesures correctives qui pourraient être appropriées chez le courtier.

### Plaintes

Aux fins de la présente procédure, une plainte doit remplir les trois conditions suivantes :

- Être présentée par un client ou une personne autorisée à agir en son nom ;
- Constituer l'expression enregistrée ou verbale d'une insatisfaction ; et
- Alléguer une inconduite se rapportant au traitement du ou des comptes du client ou aux rapports du client avec le courtier.

Sont notamment considérés comme une inconduite la violation de la confidentialité, le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de titres, le faux, les placements inappropriés, l'information fausse ou trompeuse ou les opérations non autorisées se rapportant à des comptes de clients, les autres opérations financières non autorisées avec les clients et l'exercice d'une activité liée aux valeurs mobilières à l'extérieur du courtier.

Ne constitue pas une plainte toute intervention de premier niveau sous forme de communication d'un client qui relève d'une démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, pourvu que le problème soit traité dans le cadre des activités régulières et sans que le client n'ait à formellement porter plainte.

Pour qu'elle soit recevable, toute plainte autre que celle acheminée au service à la clientèle doit être faite par écrit par le plaignant.

Sera aussi recevable toute plainte verbale alléguant une inconduite lorsqu'une enquête préliminaire indique que l'allégation peut avoir quelque fondement.

### **Réception de la plainte**

Le client qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

**Valeurs mobilières Banque Laurentienne Inc.**  
a/s du Service de la conformité  
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 620  
Montréal (Québec) H3G 0E8  
Tél. : 514 350-2800

Dès réception, la plainte doit être acheminée à la personne responsable de l'application de la présente procédure.

La personne responsable accuse réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables. L'accusé de réception doit contenir au moins les renseignements suivants :

- Le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement de la plainte ;
- Une invitation à communiquer avec cette personne si le plaignant désire s'informer de l'état d'avancement de la plainte ;
- Une copie de la présente procédure ;
- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, au plus tôt à l'expiration d'un délai de 90 jours après la réception de tous les renseignements nécessaires et au plus tard un an après la réception de ceux-ci, le transfert de son dossier à l'Autorité s'il est insatisfait de la réponse ou du traitement de sa plainte, l'avis devant aussi mentionner que l'Autorité peut offrir la médiation si les parties y consentent ;
- Un avis rappelant au plaignant que la médiation est un processus de résolution à l'amiable d'un conflit dans lequel une tierce personne (le médiateur) intervient auprès des parties pour les aider à parvenir à des accords satisfaisants ;
- Un avis informant le plaignant que le dépôt d'une plainte à l'Autorité n'interrompt pas la prescription relative aux poursuites devant les tribunaux civils contre l'assujetti ; et
- Copies des dépliants suivants : « Comment l'OCRCVM protège les investisseurs (partie 1 de 2 » et « Dépôt d'une plainte : Guide de l'investisseur (partie 1 de 2) ».

### **Création du dossier de la plainte**

Un dossier distinct doit être ouvert pour toute plainte reçue. Le dossier doit comprendre les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant, y compris les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de l'assujetti, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée) ;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents de soutien) ; et
- Une copie de la réponse finale et motivée de l'assujetti transmise par écrit.

### **Traitement de la plainte**

À la réception d'une plainte, l'assujetti fait une enquête. La plainte doit être traitée dans un délai raisonnable de 90 jours après la réception de tous les renseignements nécessaires. À l'issue de l'enquête, le responsable transmet au plaignant la réponse finale écrite et motivée. La réponse détaillée est accompagnée d'un exemplaire de la présente procédure.

### **Transmission du dossier à l'Autorité**

Lorsque le plaignant n'est pas satisfait de l'examen de sa plainte par l'assujetti ou du résultat de cet examen, il peut demander à ce dernier de transférer son dossier à l'Autorité. Ce droit ne peut être exercé par le plaignant qu'à l'expiration du délai prévu pour obtenir une réponse finale ou au plus tard un an après l'obtention de celle-ci. Le dossier transféré est constitué de l'ensemble des pièces relatives au dossier de plainte. L'assujetti demeure responsable du respect de la procédure d'accès à l'information.

### **Création et conservation des dossiers de plaintes**

Un dossier est créé pour chacune des plaintes établies aux fins de l'application de la présente procédure et est conservé pendant sept ans par la personne responsable. Les renseignements suivants sont conservés au sujet de chaque plainte :

- Le nom du plaignant ;

- La date de la plainte ;
- La nature de la plainte ;
- Le nom de la personne faisant l'objet de la plainte ;
- Les titres ou les services faisant l'objet de la plainte ; et
- Les documents examinés au cours de l'enquête ;
- Le nom et le titre des personnes rencontrées en entrevue au cours de l'enquête et la date des entrevues ; et
- La date et les conclusions de la décision rendue au sujet de la plainte.

## Procédure de traitement des plaintes — Détail

Cette procédure ne vise que les clients de détail, c'est-à-dire tous ceux qui ne sont pas considérés comme des clients institutionnels en vertu de la réglementation de l'OCRCVM.

Si vous éprouvez de l'insatisfaction par rapport à votre conseiller en placement, à la maison de courtage, aux produits et services qui vous sont proposés ou à un service qui n'est pas assujéti à la réglementation d'un organisme canadien ou étranger de réglementation ou d'autoréglementation des valeurs mobilières ou des services financiers, ou encore qui n'est pas assujéti à une loi canadienne ou étrangère régissant les valeurs mobilières ou les contrats de change, nous vous invitons à vous adresser à votre conseiller en placement, à son directeur ou au directeur régional.

Si votre insatisfaction est de nature réglementaire et porte sur l'une ou l'autre des questions suivantes :

1. Toute question touchant les valeurs mobilières ou les contrats ;
2. Toute question touchant le traitement du compte d'un client ou les négociations avec le client ;
3. Toute question assujéti à une loi canadienne ou étrangère régissant les valeurs mobilières ou les contrats de change ; ou
4. toute question assujéti à un règlement, une règle, une décision ou des politiques émises par un organisme canadien ou étranger de réglementation ou d'autoréglementation des valeurs mobilières ou des services financiers ;

Nous vous invitons à transmettre votre plainte directement à notre Service de la Conformité, à l'adresse suivante :

**Valeurs mobilières Banque Laurentienne Inc.**

Att : Responsable du traitement des plaintes, Conformité  
 1360 boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 620  
 Montréal (Québec) H3G 0E8  
 Tél. : 514-350-2868/1-888-223-0119 Téléc. : 514-284-9710  
 Courriel : [plaintes@vmbi.ca](mailto:plaintes@vmbi.ca)

Afin de mieux vous servir et de procéder à une analyse rigoureuse de votre plainte dans les meilleurs délais, veuillez vous assurer de fournir les renseignements suivants lorsque vous communiquez avec nous :

- 1) Votre nom, vos coordonnées et numéro(s) de compte ;
- 2) Les circonstances et les motifs de votre plainte, notamment la date à laquelle les événements sont survenus ; et
- 3) Tous les documents pertinents liés aux faits reprochés, notamment concernant les réunions et/ou discussions, lesquelles pourront permettre de clarifier la situation.

Nous vous transmettrons par écrit, dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, un accusé de réception indiquant le nom et les coordonnées de la personne responsable de votre dossier. Pour toute question concernant l'évolution de celui-ci, vous serez invité à communiquer directement avec cette personne.

De plus, au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de réception de votre plainte, nous vous transmettrons une lettre détaillant les résultats et les conclusions de celle-ci, de même que les recours dont vous disposez si vous n'êtes pas satisfait de ces conclusions. Soyez assuré que votre plainte sera traitée de manière juste et dans un délai raisonnable.

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).

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

20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8  
 Toronto (Ontario) M5H 3R3  
 Tél: 416-287-2877 ou 1-888-451-4519  
 Courriel: [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
 Site web: [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

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.

Renseignez-vous sur l'OSBI et sur la marche à suivre pour formuler une plainte et le Guide à l'intention des investisseurs de l'OSBI.

Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction, vous avez également la possibilité de communiquer avec le bureau du Chef de résolution des plaintes de la Banque Laurentienne

Le Chef de résolution des plaintes est l'ultime recours pour les litiges clients non résolus avec la banque ou ses sociétés affiliées et son rôle est de fournir une vue impartiale tout au long du processus de résolution.

Vous pouvez contacter le bureau du chef de résolution des plaintes par l'un des moyens de communication suivantes :

**Banque Laurentienne du Canada**  
Att : Chef de résolution des plaintes  
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600  
Montréal (Québec) H3G 0E5  
Tél. : 514 284-7192 ou 1 800 479-1244 (sans frais)  
Télé. : 514 284-7194 ou 1 800 473-4790 (sans frais)  
[CRP@banquelaurentienne.ca](mailto:CRP@banquelaurentienne.ca)

Le temps nécessaire pour que le Chef de résolution des plaintes examine une plainte et formule sa réponse est estimée à 56 jours à compter de la réception d'un formulaire de consentement signé par le client; toutefois, les enquêtes complexes peuvent demander plus de temps.

Le recours aux services du bureau du Chef de résolution des plaintes 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 le Chef de résolution des plaintes examine votre plainte.

## Procédure de traitement des plaintes — Clients institutionnels

Cette procédure ne s'applique qu'aux clients institutionnels.

Veillez-vous adresser au gestionnaire ou au dirigeant de la ligne d'affaires Si cette démarche ne résout pas le différend, vous pouvez adresser votre plainte à la Conformité de VMBL :

**Valeurs mobilières Banque Laurentienne Inc.**  
Att : Responsable du traitement des plaintes, Conformité  
1360 boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 620  
Montréal (Québec) H3G 0E8  
Tél. : 514-350-2868/1-888-223-0119 Téléc. : 514-284-9710  
Courriel : [plaintes@vmbi.ca](mailto:plaintes@vmbi.ca)

VMBL traitera toutes les plaintes conformément aux exigences réglementaires applicables notamment en accusant réception des plaintes par écrit et en fournissant une réponse écrite à la suite de l'enquête sur la plainte.

Les clients de certaines juridictions ont également le droit de s'adresser directement à l'organisme de réglementation ou à l'organisme externe de traitement des plaintes concerné pour déposer une plainte. Les coordonnées de ces organismes de réglementation et de ces organismes externes de traitement des plaintes se trouvent ci-dessous :

- <https://www.ocrcvm.ca/investisseurs/depot-dune-plainte>
- <https://lautorite.gc.ca/en/general-public/assistance-and-complaints>
- <https://www.osc.ca/fr/notre-sujet/communiquiez-avec-nous>
- Bien que l'ACFC ne règle pas les plaintes individuelles des clients, si vous croyez que votre plainte se rapporte à une violation d'une loi fédérale sur la protection des consommateurs, vous pouvez soumettre votre plainte à : Agence de la consommation en matière financière du Canada, Immeuble d'entreprise, 6e étage, 427, avenue Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1R 1B9. Téléphone : 1-866-461-3222, [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca).

Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction, vous avez également la possibilité de communiquer avec le bureau du Chef de résolution des plaintes de la Banque Laurentienne

Le Chef de résolution des plaintes est l'ultime recours pour les litiges clients non résolus avec la banque ou ses sociétés affiliées et son rôle est de fournir une vue impartiale tout au long du processus de résolution.

Vous pouvez contacter le bureau du chef de résolution des plaintes par l'un des moyens de communication suivantes :

**Banque Laurentienne du Canada**

Att : Chef de résolution des plaintes

1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600

Montréal (Québec) H3G 0E5

Tél. : 514 284-7192 ou 1 800 479-1244 (sans frais)

Télec. : 514 284-7194 ou 1 800 473-4790 (sans frais)

[CRP@banquelaurentienne.ca](mailto:CRP@banquelaurentienne.ca)

Le temps nécessaire pour que le Chef de résolution des plaintes examine une plainte et formule sa réponse est estimée à 56 jours à compter de la réception d'un formulaire de consentement signé par le client; toutefois, les enquêtes complexes peuvent demander plus de temps.

Le recours aux services du bureau du Chef de résolution des plaintes 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 le Chef de résolution des plaintes examine votre plainte.

De plus, si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont la banque a traité votre plainte à l'interne et si votre plainte est admissible à une enquête, vous pouvez alors vous soumettre votre plainte auprès de l'ADR Chambers Bureau de l'Ombudsman des Services Bancaires (ADRBO) [Porter Plainte - Banking Ombuds](#) .