



Politique sur le traitement des plaintes et de règlement des différends

JUILLET 2023

Les lois sur les valeurs mobilières au Canada exigent des conseillers inscrits comme Letko, Brosseau & Associés Inc. (« LBA ») qu'ils adoptent une politique interne sur le traitement des plaintes et de règlement des différends.

La présente politique de LBA a pour objet d'informer les clients de la mise en place d'une procédure gratuite et équitable afin de traiter les plaintes reçues. Cette politique vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers (AMF) et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport une fois par année à l'AMF par le biais de ses Services en ligne.

Généralités

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision :

- i. un reproche à l'endroit de LBA ;
- ii. le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client ; ou
- iii. une demande de mesure correctrice.

Une plainte doit réunir les conditions suivantes :

- i. elle concerne une activité de courtage ou de conseil de LBA ou de ses représentants ;
- ii. elle est reçue par LBA dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié.

Ne constitue pas une plainte, une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un client, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de LBA. Par contre, dans l'éventualité où le client demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme telle dans la politique de LBA, il s'agit alors d'une plainte.

Réception de la plainte

Tout client souhaitant déposer une plainte doit le faire par écrit et la faire parvenir à l'adresse suivante :

Letko, Brosseau & Associés Inc.
a/s Mme Isabelle Godin
1800, avenue McGill Collège
Bureau 2510
Montréal (Québec) H3A 3J6





Téléphone : 514-499-1200 / 1-800-307-8557
Télécopieur : 514-499-0361
Courriel : complaint@lba.ca

Tout employé qui reçoit une plainte doit la remettre au chef de la conformité, dès sa réception.

Le chef de la conformité doit accuser réception de la plainte au plaignant dans les cinq jours ouvrables.

L'accusé de réception devra contenir au moins les renseignements suivants :

- i. une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'inscrit et la mesure correctrice demandée;
- ii. le nom et les coordonnées de la personne chargée du traitement de la plainte;
- iii. la période requise pour le traitement de la plainte;
- iv. dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans les 30 jours, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- v. une copie de la présente politique;
- vi. un avis informant le plaignant que s'il demeure insatisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut, et ce, en tout temps, demander le transfert de son dossier à l'AMF;
- vii. l'avis indiquera également qu'à la suite du transfert, l'AMF procédera à son analyse et proposera des services de règlement des différends, si elle le juge opportun; et
- viii. un avis informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription de ses recours contre LBA devant les tribunaux de droit civil.

Traitement d'une plainte

Dès la réception d'une plainte, LBA doit effectuer une enquête.

Le traitement de la plainte sera effectué dans les 60 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'examen de la plainte, le chef de la conformité transmettra au plaignant une réponse finale écrite et motivée. La réponse finale doit aussi inclure un avis informant le plaignant que s'il demeure insatisfait de la position finale obtenue, il peut et ce, en tout temps, demander le transfert de son dossier à l'AMF.

Création du dossier de la plainte

Un dossier distinct sera créé pour chaque plainte reçue.

Le dossier contiendra les éléments suivants :

- i. la plainte ainsi que tous les documents transmis par le plaignant;
- ii. le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents justificatifs); et





- iii. une copie de la réponse finale de LBA, écrite et motivée, transmise au plaignant.

Transfert du dossier à l'AMF

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut demander à LBA, et ce, en tout temps, de transférer son dossier à l'AMF.

Le dossier transféré contiendra l'ensemble des éléments relatifs à la plainte.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité de LBA.

Rapport annuel

Une fois par année, l'Analyste, Conformité réglementaire transmet à l'AMF par le biais de ses Services en ligne, que des plaintes aient été reçues ou non, un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues.

La période annuelle de déclaration est du 1^{er} mars au 1^{er} mai inclusivement, pour les données recueillies entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de l'année précédente.

Entrée en vigueur

La présente politique est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2005, tel que révisé le 1^{er} juin 2012, le 31 décembre 2012, le 1^{er} août 2014, le 31 décembre 2015, le 1^{er} avril 2018, le 1^{er} janvier 2019, le 1^{er} janvier 2021, le 31 décembre 2021, et le 31 mars 2023.

