LetkoBrosseau

Politique sur le traitement des plaintes et de règlement des différends

JUIN 2025

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, le dépôt d'une plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport une fois par année à l'Autorité des marchés financiers (l' « Autorité ») 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
Responsable du traitement des plaintes
1800, avenue McGill Collège
Bureau 2510
Montréal, QC 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 responsable du traitement des plaintes ou à une personne sous sa supervision, dès sa réception.

Le responsable du traitement des plaintes ou une personne sous sa supervision doit accuser réception de la plainte au plaignant dans les dix (10) jours.

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;
v. une copie de la présente politique;
vi. un avis informant le plaignant 1) qu'il peut déposer une plainte auprès de l'OSBI si après 90 jours de la réception de la plainte, LBA n'a toujours pas remis au client l'avis écrit de sa décision finale; 2) que s'il n'est pas satisfait de la position finale, il peut, dans les 180 jours suivant la réception de la réponse finale, déposer une plainte auprès de l'OSBI; et
vii. l'avis indiquera également qu'à la suite du transfert du dossier, l'OSBI 1) procédera à son analyse et recommandera une compensation pour toute perte et dommage ou fournira les raisons pour lesquelles, à son avis, une compensation n'est pas due; 2) pourra recommander une compensation maximale de 350 000$.

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'enquête, le responsable du traitement des plaintes ou une personne sous sa supervision transmettra au plaignant une réponse finale écrite et motivée. La réponse finale doit aussi inclure une copie de la présente politique et un avis informant le plaignant que s'il demeure insatisfait de la position finale obtenue, il peut, dans les 180 jours suivant la réception de la réponse finale, déposer une plainte auprès de l'OSBI.

Création du dossier de la plainte

Un dossier distinct sera créé pour chaque plainte reçue et 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.

Dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI

Si après 90 jours de la réception de la plainte LBA n'a toujours pas remis au client l'avis écrit de sa décision finale, le plaignant peut déposer une plainte auprès de l'OSBI.

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte, il peut, dans les 180 jours suivant la réception de la réponse finale, déposer une plainte auprès de l'OSBI.

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

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
20 rue Queen Ouest, Bureau 2400, C.P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Téléphone : 1-888-451-4519
Télécopieur : 1-888-422-2865
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : www.osbi.ca

LBA doit coopérer avec l'enquête de l'OSBI en mettant le personnel impliqué à disposition pour des entrevues et en fournissant les documents requis.

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

Entrée en vigueur

La présente politique est entrée en vigueur le 1er août 2014, tel que révisé le 31 décembre 2015, le 1er avril 2018, le 1er janvier 2019, le 1er janvier 2021, le 31 décembre 2021, le 31 mars 2023 et le 30 juin 2025.