

Sommaire du processus de résolution des plaintes de B2B Banque Services financiers Inc.

B2B Banque Services financiers Inc. (« B2BBSFI ») a mis en place des procédures pour résoudre, de façon équitable et rapide, toute plainte verbale ou écrite reçue des clients. Vous trouverez ci-dessous un sommaire de ces procédures que nous fournissons aux nouveaux clients et aux clients qui ont déposé une plainte. Ces procédures sont également accessibles sur notre site web à b2bbanque.com/servicesdecourtiers.

B2BBSFI est un courtier chargé de compte qui peut être « recommandé » aux clients par leur courtier en fonds communs de placement (« courtier remisier »).

Les clients devraient d'abord envisager de discuter de toute question ou inquiétude avec leur conseiller chez le courtier remisier. Leur conseiller est sans doute la personne qui leur a vendu les produits ou services et qui sera en mesure de régler leurs questions ou problèmes rapidement. De plus, cela pourrait économiser du temps aux clients ne sachant pas où acheminer leurs questions ou leurs plaintes.

Les clients devraient également envisager de s'adresser directement à la personne-ressource autorisée de la succursale de leur conseiller ou au Service de la conformité de leur courtier remisier. Le courtier remisier est chargé de la supervision des activités de ses conseillers financiers.

Les clients qui ont des questions portant strictement sur les services fournis par B2BBSFI, en qualité de courtier remisier, peuvent communiquer avec notre Service à la clientèle par téléphone au 1.800.342.0443, par la poste à B2BBSFI, 199 rue Bay, bureau 610 CP 35 SUCC Commerce Court Toronto ON M5L 0A3, par courrier électronique¹ à aidecompte@b2bbanque.com, ou par télécopieur au 1.866.659.3724.

B2BBSFI donnera suite à toutes les plaintes reçues. Toutefois, pour les plaintes qui visent le courtier remisier ou le conseiller, le client devrait porter plainte directement auprès du courtier remisier.

Formulaire pour transmettre une plainte (pour les résidents hors du Québec)

Nous fournissons aux nouveaux clients et aux clients résidant à l'extérieur du Québec, qui ont déposé une plainte, un document distinct intitulé Formulaire pour transmettre une plainte, lequel fournit des informations générales sur les options de dépôt de plaintes.

Comment acheminer une plainte à B2BBSFI

Les clients qui souhaitent porter plainte auprès de B2BBSFI peuvent acheminer leur plainte au siège social, par la poste au Service de la conformité, 199 rue Bay, bureau 610 CP 35 SUCC Commerce Court Toronto ON M5L 0A3, ou par télécopieur au 416.945.1892. Toutes les plaintes seront acheminées à une personne compétente du département de la conformité ou à un superviseur, aux fins de traitement conformément aux politiques et procédures de B2BBSFI. Nous encourageons les clients à formuler leur plainte par écrit dans la mesure du possible, soit par la poste ou par télécopieur. Les clients qui ont de la difficulté à transmettre leur plainte par écrit devraient aviser B2BBSFI, au 1.800.342.0443, pour obtenir de l'aide et communiquer avec un responsable du département de la conformité. Les résidents du Québec peuvent déposer leurs plaintes, soit auprès de B2BBSFI en remplissant le formulaire de plainte ou de dénonciation accessible sur le site web de l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») à www.lautorite.qc.ca soit directement auprès de l'AMF.

Pour des raisons de confidentialité, nous ne traitons qu'avec le client ou avec une personne qui a reçu l'autorisation écrite de celui-ci en vue de traiter avec nous au nom du client.

Processus de traitement des plaintes

Nous accuserons réception des plaintes rapidement, en général dans un délai de cinq jours ouvrables. Dans notre communication initiale, nous joindrons un exemplaire du présent sommaire et du formulaire pour transmettre une plainte pour les résidents à l'extérieur du Québec. Nous

examinerons chaque plainte équitablement, en tenant compte de tous les documents et relevés pertinents reçus. Les documents pourraient provenir du client, de nos dossiers, du courtier remisier, d'autres membres du personnel et de toute autre source pertinente. Après analyse, nous transmettrons notre réponse par écrit aux clients, laquelle pourrait prendre la forme d'une résolution de la plainte, d'un rejet motivé ou de toute autre réponse appropriée. Notre réponse récapitulera la plainte, les conclusions de nos recherches et les options offertes au client au cas où celui-ci ne serait pas satisfait de notre décision.

En général, nous ferons parvenir une réponse dans un délai de 90 jours, sauf si nous attendons des renseignements supplémentaires ou si le cas est complexe et que l'enquête nécessite plus de temps.

Nous donnerons suite aux correspondances que le client nous enverra après la date de notre réponse, dans la mesure nécessaire à la mise en œuvre d'une résolution convenue ou pour prendre en compte tous nouveaux renseignements pertinents ou une proposition de règlement faite par le client.

Règlement

Si nous offrons au client un règlement pécuniaire, nous pourrions lui demander de signer un désistement à des fins juridiques.

Correspondance avec B2BBSFI

Les clients peuvent communiquer avec nous en tout temps pour nous fournir des renseignements supplémentaires ou pour s'informer de l'état de leur plainte en s'adressant à la personne chargée du traitement de leur plainte ou à notre responsable de la Conformité.

Options supplémentaires

Les clients qui ne sont pas satisfaits de la solution offerte par B2BBSFI, ou de la manière dont la plainte est traitée, peuvent communiquer avec:

- 1) 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
Télécopieur: 1.800.473.4790
Courriel: CRP@banquelaurentienne.ca
- 2) L'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
Télécopieur: 416.225.4722 ou 1.888.422.2865
Courriel: ombudsman@obsi.ca
- 3) l'Association canadienne des courtiers en fonds mutuels
121, rue King Ouest, Bureau 1000
Toronto (Ontario) M5H 3T9
Tél.: 1.888.466.6332
Télécopieur: 416.361.9073
Courriel: complaints@mfd.ca
- 4) L'Autorité des marchés financiers (pour les clients résidant du Québec seulement)
Service du traitement des plaintes et de l'assistance
800, square Victoria, 4e étage
C.P. 246, Place Victoria
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Tél.: 514.395.0337 ou 1.877.525.0337
Télécopieur: 514.873.3090

¹ Les clients qui choisissent de communiquer avec nous par courrier électronique doivent être conscients du fait que toute communication par Internet pose certains problèmes de confidentialité.