

Politique de traitement des plaintes et poursuites

1. Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte constitue l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction se rapportant au traitement du compte d'un client ou à la relation de ce client avec TBN ou un de ses employés et doit soulever un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'endroit de TBN ou d'un employé;
- l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client;
- la réclamation d'une mesure correctrice¹.

Une plainte doit être consignée par écrit, d'une façon qui permette de la conserver. Si un client manifeste plutôt sa plainte verbalement, la personne qui en assure la prise en charge doit alors documenter celle-ci de sorte à en permettre la conservation.

Toutefois, lorsqu'une plainte communiquée verbalement n'est pas exprimée clairement, TBN peut alors demander au client de formuler sa plainte par écrit et devra cependant lui fournir l'aide raisonnable requise à cette fin.

Le client désirant porter plainte peut le faire verbalement ou par écrit, sous forme de lettre, de télécopie ou de courrier électronique. Dans l'éventualité où le contenu de la plainte déposée s'avérerait être incomplet, le client pourrait être contacté afin d'obtenir les renseignements supplémentaires.

Dans le cas d'une plainte verbale, la personne qui en assure la prise en charge doit alors documenter celle-ci afin de pouvoir en permettre la conservation. TBN peut également demander au client de formuler sa plainte par écrit afin d'en faciliter le traitement.

Toutefois, ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un client, qu'elle soit verbale ou écrite, qui se règle dans le cours normal des activités de TBN. Cependant, si le client demeure insatisfait, celle-ci doit être traitée selon le processus applicable au traitement des plaintes.

Une plainte peut être présentée par le client ou par une personne dûment autorisée à agir en son nom.

2. TYPES DE PLAINTES

Il existe deux types de plaintes, soit la plainte de nature administrative (plainte de service) et la plainte de nature réglementaire.

2.1 Plainte de nature administrative (plainte de service)

Une plainte de nature administrative est une plainte reliée à des questions de service à la clientèle qui ne sont pas assujetties aux lois et règlements applicables aux différents secteurs d'activités de TBN.

Les plaintes portant sur les sujets suivants sont donc considérées comme des plaintes de nature administrative :

- Service à la clientèle (le temps d'attente ou le délai de service, l'importance ou l'attention donnée à une demande...);

¹ FAQ – Traitements de plaintes AMF.

- Problématique administrative (le délai de traitement d'une demande de transfert sortant, le délai de transmission d'un relevé fiscal ou erreur dans son contenu...).

Ainsi, une plainte qui ne répond pas à la définition de plainte de nature administrative est considérée comme une plainte de nature réglementaire.

2.2 Plainte de nature réglementaire

Une plainte de nature réglementaire est une plainte dont l'insatisfaction soulevée par le client provient d'une contravention ou potentielle contravention aux lois et règlements applicables aux différents secteurs d'activités de TBN.

Ainsi, les plaintes portant notamment sur les sujets suivants sont considérées comme des plaintes de nature réglementaire:

- les activités de courtage, de conseil et de gestion de portefeuille;
- un manquement à l'obligation de confidentialité envers le client;
- le vol, la fraude, le détournement ou la contrefaçon;
- la présentation d'information fausse ou trompeuse;
- un conflit d'intérêts importants non déclaré ou visé par une interdiction;

3. PERSONNE RESPONSABLE

Gestion de patrimoine a nommé, au sein du secteur des Affaires juridiques Marchés Financiers et Gestion de Patrimoine (ci-après le « Service des Affaires juridiques »), une personne responsable de l'application de la *Politique sur le traitement des plaintes et des poursuites* de TBN. Cette personne possède l'expérience, les connaissances et les pouvoirs nécessaires pour encadrer l'application de la *Politique de traitement des plaintes et poursuites* et pour agir à titre de répondant auprès de l'organisme habilité à encadrer les marchés financiers. Au Québec, cet organisme est l'AMF). La personne responsable peut déléguer, à sa discrétion, une ou des fonctions relatives à la *Politique de traitement des plaintes et des poursuites* à un des membres du Service des Affaires juridiques ou à un conseiller juridique externe.

4. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

4.1 Procédure de traitement des plaintes²

TBN a l'obligation d'établir et de maintenir une procédure écrite visant à assurer un traitement efficace, juste et rapide des plaintes de clients.

- a) Toute plainte doit être référée dès sa réception, sous réserve des plaintes de nature administrative, au Service des Affaires juridiques pour analyse et traitement. De même, une plainte dirigée directement contre un employé lui sera communiquée ainsi qu'à son gestionnaire immédiat;
- b) Afin de faciliter le traitement des plaintes et de comprendre la nature du mécontentement du client, toute plainte écrite devrait contenir, au minimum, les informations suivantes :

² Art. 168.1.1 *Loi sur les valeurs mobilières du Québec*, art. 34 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et sociétés d'épargne* et « Obligations en matière de traitement des plaintes » de l'AMF.

- Le nom du client et le ou les numéros de compte(s) visé(s);
- Une liste chronologique des événements (noms des personnes contactées, dates et heures, description des événements, etc.);
- Une copie des documents pertinents, le cas échéant; et
- Les mesures correctrices et/ou dédommagements demandés.

Dans l'éventualité où le contenu de la plainte déposée s'avérait être incomplet, le client pourrait être contacté afin d'obtenir des renseignements supplémentaires.

- c) Le Service des Affaires juridiques transmet un accusé de réception écrit au client dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. L'accusé de réception doit contenir le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement de la plainte et une copie d'un résumé de la *Politique de traitement des plaintes et poursuites*;
- d) Tout employé impliqué doit collaborer à toute enquête menée par TBN ou le Service des Affaires juridiques et fournir toute l'information pertinente à cette enquête;
- e) Le Service des Affaires juridiques dispose d'un délai de 90 jours civils suivant la réception de la plainte afin de procéder à son enquête et de communiquer au client une réponse détaillée des résultats de son enquête. La réponse détaillée doit être présentée de manière équitable, claire et non trompeuse;
- f) Le Service des Affaires juridiques a l'obligation de mener une enquête impartiale et approfondie sur la plainte présentée, de manière à prendre en compte objectivement les intérêts du client, de TBN et de ses employés;
- g) Les plaintes de nature administratives sont traitées par les représentants des secteurs concernés de TBN avec le support du Secteur des Affaires juridiques, au besoin.

4.2 Communication à la haute direction

Le Service des Affaires juridiques informe la haute direction de TBN de toute plainte déposée contre elle ou l'un de ses employés alléguant une inconduite grave

4.3 Registre des plaintes et délai de conservation

Un registre de toutes les plaintes et de la documentation s'y rapportant est tenu au Service des Affaires juridiques afin de notamment répondre aux demandes d'examen de conformité (internes et externes). Les dossiers de plaintes et de la documentation s'y rapportant sont conservés pendant une période de sept (7) ans, à compter de leur date de fermeture, de façon à permettre leur consultation dans un délai raisonnable³.

4.4 Suivi des plaintes répétitives

TBN a établi des procédures permettant d'assurer un suivi quant à la nature générale des plaintes afin de lui permettre de déterminer si le nombre et/ou la gravité des plaintes sont importants ou si les plaintes sont fréquentes et répétées, ce qui, sur une base cumulative, pourrait indiquer un problème important. TBN procédera alors à la révision des procédures et pratiques internes en place, afin de présenter des recommandations au niveau hiérarchique pertinent pour corriger les problèmes systémiques ou récurrents soulevés, le cas échéant.

³ Art.s 11.5 2) m) et 11.6 du règlement 31-103.

5. TRANSMISSION D'UN DOSSIER DE PLAINTE À L'AMF OU AUTRE AUTORITÉ COMPÉTENTE

Lorsque le client n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut, en tout temps, demander à TBN de transférer son dossier de plainte à l'AMF ou autre autorité compétente. L'AMF ou toute autre autorité compétente procédera alors à l'analyse du dossier et proposera, si elle le juge opportun, des services de règlement des différends⁴.

6. RAPPORT SEMESTRIEL À L'AMF

Le Service des Affaires juridiques transmet deux fois par année à l'AMF un rapport faisant état du nombre de plaintes reçues par des clients domiciliés au Québec. Le Chef de la conformité présente trimestriellement au conseil d'administration de TBN un rapport sommaire des plaintes.

7. POURSUITE JUDICIAIRE ET AUTRES

En plus des plaintes, toute poursuite judiciaire doit être immédiatement transmise au Service des Affaires juridiques, de même que tout subpoena, bref ou avis de saisie, avis de faillite ou de proposition, ainsi que toute procédure d'injonction et de façon générale, toute procédure légale quelle qu'elle soit.

Le Service des Affaires juridiques est responsable du traitement et du suivi des poursuites conformément aux procédures et délais prescrits par la législation applicable.

8. ENTENTES DE RÈGLEMENTS

Seul le Secteur des Affaires juridiques peut régler une plainte autre qu'une plainte de nature administrative.

Aucun employé ne peut, sans le consentement écrit du vice-président de son secteur, conclure un règlement avec un client, sans égard à la forme du règlement, qu'il s'agisse d'une rétribution monétaire, d'un remboursement de frais ou sous une autre forme et peu importe si le règlement découle de la plainte d'un client ou d'une constatation d'un employé ou de TBN.

Le consentement écrit ainsi que les modalités du règlement doivent être conservés au dossier du client.

Dernière révision : 2023-03-28

⁴ Art. 168.1.4 *Loi sur les valeurs mobilières du Québec* et art. 38 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*.