

POLITIQUE # : CONF CONF-01

SECTEUR: CONFORMITÉ

**POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE
RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

SOCIÉTÉ DE FIDUCIE BLUE BRIDGE INC.



DATE DE DERNIÈRE MISE À JOUR: 05.04.2018

PRÉPARÉ PAR : Ninon Daltin	INITIALES :	DATE :14.02.2017
RESPONSABLE : Ninon Daltin	INITIALES :	DATE :20.04.2018
APPROUVÉ PAR : Conseil	INITIALES :	DATE :20.04.2018

TABLE DES MATIÈRES

1	BUT DE LA POLITIQUE	3
2	LE RESPONSABLE	3
3	PLAINTÉ	3
3.1	Réception de la plainte.....	3
3.2	Création du dossier de plainte	4
3.3	Traitement d'une plainte.....	4
3.4	Transmission du dossier à l'Autorité.....	4
3.5	Deux rapports de plaintes par année.....	5
4	POUR TOUTE QUESTION CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC :	5
4.1	Responsable des plaintes de la Société	5
4.2	Centre d'information de l'Autorité des marchés financiers du Québec.....	5
4.3	Centre d'information de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario	5

1 BUT DE LA POLITIQUE

Le but de cette politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes des clients reçues par la Société de fiducie Blue Bridge Inc. (ci-après la « **Société** »). Elle 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 et à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (ensemble les « **Autorités** ») et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport deux fois par année aux Autorités par le biais du système de rapport de plaintes (le « **SRP** »).

2 LE RESPONSABLE

Le responsable de l'application de la politique, le Chef de la conformité (le « **Responsable** »), agit à titre de répondant auprès des Autorités et voit à la formation du personnel de la Société.

Le Responsable doit transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique. Le Responsable a également pour fonctions :

- de faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant;
- de transmettre le dossier aux Autorités, sur demande du plaignant;
- de transmettre un rapport deux fois par année aux Autorités, par le biais du SRP.

3 PLAINTÉ

Aux fins de cette politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

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

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de la Société et sans que le client n'ait porté plainte.

3.1 Réception de la plainte

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

Chef de la conformité
Société de fiducie Blue Bridge Inc.
1000, rue Sherbrooke Ouest, bur. 1900
Montréal (Qc) H3A 3G4 Canada
Tél : 514-845-1965 poste 245
Télééc. : 514-281-6443

Tout employé de la Société saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au Responsable.

Le Responsable doit accuser réception de la plainte dans un délai de 5 jours ouvrables. L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à la Société et la mesure correctrice demandée;
- le nom et les coordonnées du Responsable;
- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- la politique de traitement des plaintes;
- un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier aux Autorités; cet avis doit également mentionner que les Autorités peuvent offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun;
- une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès des Autorités n'interrompt pas la prescription de ses recours contre la Société devant les tribunaux de droit civil.

3.2 Création du dossier de plainte

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de la Société, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée);
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

3.3 Traitement d'une plainte

Dès la réception d'une plainte, la Société enclenchera son processus de traitement d'une plainte.

Le Responsable accusera bonne réception de la plainte et s'assurera qu'elle est complète. En même temps, il ouvrira un dossier relativement à la plainte et veillera à la traiter puis à y répondre de manière finale dans les délais prévus par cette politique.

Le traitement de la plainte sera effectué dans un délai raisonnable suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'examen de la plainte, le Responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée dans les 30 jours civils qui suivent.

3.4 Transmission du dossier à l'Autorité

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut demander à la Société, et ce, en tout temps, qu'elle transfère son dossier aux Autorités. Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte. Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité de la Société.

Le Responsable du traitement des plaintes transmettra le rapport biannuel aux Autorités par l'intermédiaire du SRP.

3.5 Deux rapports de plaintes par année

Deux fois par année, le Responsable transmet aux Autorités par l'intermédiaire du SRP, qu'il ait reçu ou non des plaintes, un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues.

Les périodes de déclaration sont :

- au plus tard le 30 juillet, pour les données recueillies entre le 1er janvier et le 30 juin;
- au plus tard le 30 janvier, pour les données recueillies entre le 1er juillet et le 31 décembre.

4 POUR TOUTE QUESTION CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC :

4.1 Responsable des plaintes de la Société

Chef de la conformité
Société de fiducie Blue Bridge Inc.
1000, rue Sherbrooke Ouest, bur. 1900
Montréal (Qc) H3A 3G4 Canada
Tél : 514-845-1965 poste 245
Télec. : 514-281-6443

4.2 Centre d'information de l'Autorité des marchés financiers du Québec

- Québec : 418-525-0337
- Montréal : 514-395-0337
- Numéro sans frais : 1-877-525-0337
- Télécopieur : 418-525-9512 ou 514-873-3090
- Courriel : information@lautorite.qc.ca

4.3 Centre d'information de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

- Toronto : 416-593-8314
- Numéro sans frais : 1-877-785-1555
- Télécopieur : 416-593-8122
- Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca