

# Sommaire du processus de résolution des plaintes de B2B Banque Services de valeurs mobilières Inc.

B2B Banque Services de valeurs mobilières Inc. (« B2BBSVMI ») 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](http://b2bbanque.com/servicesdecourtiers).

B2BBSVMI est un courtier chargé de compte qui peut être « recommandé » aux clients par leur courtier en placements (« courtier remisier »).

B2BBSVMI a également des clients directs qui ne nécessitent pas le recours à un 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.

Le cas échéant, les clients devraient 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 directs de B2BBSVMI, ou qui ont des questions portant strictement sur les services fournis par B2BBSVMI, en qualité de courtier remisier, peuvent communiquer avec notre Service à la clientèle par téléphone au 1.800.342.0443, par la poste à B2BBSVMI, 199 rue Bay, bureau 610 CP 35 SUCC Commerce Court Toronto ON M5L 0A3, par courrier électronique<sup>1</sup> à [aidecompte@b2bbanque.com](mailto:aidecompte@b2bbanque.com), ou par télécopieur au 1.866.659.3724.

B2BBSVMI 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.

B2BBSVMI a désigné un préposé aux plaintes, lequel est chargé de la supervision du processus de résolution des plaintes de B2BBSVMI et d'assurer la liaison avec plusieurs parties, telles que l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM ») et avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »).

## Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte

Nous fournirons aux nouveaux clients et aux clients qui ont déposé une plainte un document distinct intitulé Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte (le « guide de l'OCRCVM ») approuvé par l'OCRCVM, lequel fournit des informations d'ordre général sur les options en matière de dépôt de plaintes.

## Comment acheminer une plainte à B2BBSVMI

Les clients qui souhaitent porter plainte auprès de B2BBSVMI 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 au département de la conformité ou à un superviseur, aux fins de traitement conformément aux politiques et procédures de B2BBSVMI. 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 B2BBSVMI, 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 B2BBSVMI 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](http://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 de la brochure de l'OCRCVM. Nous examinerons chaque plainte équitablement, en tenant compte de tous les documents et relevés pertinents reçus. Les documents peuvent provenir du client, de nos dossiers, du courtier remisier (le cas échéant), 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 fournie 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 B2BBSVMI

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 préposé aux plaintes.

## Options supplémentaires

Les clients qui ne sont pas satisfaits de la solution offerte par B2BBSVMI, ou de la manière dont la plainte est traitée, peuvent communiquer avec:

- 1) Le Bureau de l'Ombudsman de B2B Banque  
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: [ombudsman@b2bbanque.com](mailto:ombudsman@b2bbanque.com)
- 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](mailto:ombudsman@obsi.ca)
- 3) L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières  
121, rue King Ouest, Bureau 2000  
Toronto (Ontario) M5H 3T9  
Tél.: ligne Info-Plainte – 1.877.442.4322  
Formulaire de plainte du client en ligne à [www.ocrcvm.ca](http://www.ocrcvm.ca)
- 4) L'Autorité des marchés financiers (pour les clients résidant au 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

<sup>1</sup> 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.