

PLAINTES

1. Général

Une plainte désigne toute déclaration verbale ou écrite d'un client actuel, ancien ou potentiel (le « **plaignant** ») ou d'une personne agissant au nom d'un plaignant, alléguant un grief ou une insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service offert par Belco ou un représentant de Belco (« **plainte** »).

Belco documentera et répondra de manière raisonnable à chaque plainte qui lui sera adressée.

Les plaintes peuvent porter sur l'un des points suivants :

- Violation de la confidentialité du client;
- Vol, fraude, détournement ou falsification;
- Fausse déclaration;
- Conflit d'intérêts non divulgué ou interdit; ou
- Transactions financières personnelles avec un client.

Le responsable de la conformité peut déterminer qu'une plainte relative à des questions autres que celles énumérées ci-dessus est suffisamment grave pour faire l'objet d'une réponse de la manière décrite ci-dessous.

Toutes les plaintes doivent être traitées avec le plus grand sérieux, quelle que soit leur gravité apparente ou leur indication potentielle d'une violation de la loi sur les valeurs mobilières.

De plus, conformément à la loi sur les valeurs mobilières, Belco a retenu les services de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« **OSBI** ») pour agir à titre de service indépendant de règlement des différends, aux frais de Belco, afin de servir de médiateur dans le cadre des plaintes. Si une plainte n'est pas résolue dans un délai de 90 jours, ou si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution dans les 180 jours suivant la réception de la décision de Belco, le plaignant aura la possibilité de demander à l'OBSI d'agir en tant que médiateur pour la plainte, à condition que le montant réclamé soit inférieur ou égal à 350 000 \$ et qu'il soit lié à une activité de négociation ou de conseil menée par Belco dans les six ans suivant la découverte de l'action par le plaignant. Toutes les résolutions seront réglées dans les 30 jours suivant leur acceptation par le demandeur.

Tous les clients recevront des informations sur la manière de déposer une plainte et de la transmettre à l'OBSI au moment où ils souscrivent des titres, déposent une plainte et au moment où Belco rend sa décision sur une plainte.

2. Responsabilité en matière de traitement des plaintes

Tout employé, dirigeant ou administrateur de Belco peut être la première personne à recevoir une plainte. Seul le responsable de la conformité a la responsabilité et le pouvoir de traiter et de résoudre des plaintes.

3. Procédure pour les plaintes

Le responsable de la conformité est la première personne à contacter en cas de plainte.

Toutes les plaintes et autres préoccupations reçues par écrit doivent être consignées dans un formulaire de plainte (onglet D) et remises au responsable de la conformité. Ce dernier consignera la plainte dans le registre des plaintes (onglet E).

Si une plainte est formulée verbalement et n'est pas clairement exprimée, le responsable de la conformité peut demander au plaignant de la mettre par écrit afin de dissiper toute confusion quant à la nature du problème.

Le dossier de plainte doit contenir une copie de toute correspondance écrite du plaignant, toutes les notes prises lors d'une plainte verbale, ainsi que toutes les notes et tous les mémos de suivi concernant la plainte. Le dossier doit être conservé pendant une période de sept ans.

Dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte, le responsable de la conformité préparera une lettre d'accusé de réception informant le plaignant de l'ouverture d'une enquête et confirmant qu'une réponse officielle lui sera transmise dans les trente (30) jours. La lettre d'accusé de réception contiendra également un lien vers la politique de Belco en matière de plaintes.

La politique de Belco consiste à résoudre entièrement les plaintes dans les soixante (60) jours suivant leur réception. Ce délai peut être prolongé jusqu'à un maximum de quatre-vingt-dix (90) jours dans des circonstances exceptionnelles.

Si la plainte concerne le responsable de la conformité, elle sera traitée par l'UDP.

De plus, si la plainte n'est pas résolue conformément à la politique ci-dessus, le responsable de la conformité fera appel à un service indépendant de règlement des litiges ou de médiation, aux frais de Belco, afin de régler la plainte. Si nécessaire, Belco fera appel à l'OBSI.

4. Enquête et décision

La nature de la plainte déterminera le déroulement, la portée et l'étendue de l'enquête.

Le responsable de la conformité examinera la plainte, les déclarations des employés de Belco et tous les documents justificatifs.

Les employés de BELCO ne sont en aucun cas autorisés à conclure des accords privés avec les plaignants.

Les accords doivent être approuvés par le responsable de la conformité et nécessitent la signature d'une décharge par le plaignant avant tout paiement.

5. Identification et résolution des problèmes récurrents

Les problèmes récurrents seront identifiés et traités dans le cadre d'un suivi continu et de discussions lors des réunions hebdomadaires sur la conformité. Le cas échéant, des modifications des politiques ou des processus seront envisagées afin d'éviter que ces problèmes ne se reproduisent.

6. L'AMF - Pour les résidents du Québec

Si vous résidez au Québec et n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée ou de son dénouement, vous pouvez demander à l'Autorité des marchés financiers (AMF) d'examiner votre dossier. Avec le consentement des deux parties, l'AMF peut agir à titre de conciliateur, de médiateur ou désigner quelqu'un pour le faire. En vertu des lois sur les valeurs mobilières du Québec, la conciliation ou la

médiation ne peut, seule ou combinée, se poursuivre pendant plus de 60 jours après la date de la première séance de conciliation ou de médiation, à moins que les deux parties ne conviennent de prolonger cette période. Ces services sont offerts gratuitement.