

Titre	Entité(s) visée(s)
<p>Résumé de la <i>Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Comité syndical national de retraite Bâtirente inc. (« Bâtirente »); • Fondation, le Fonds de développement de la Confédération des syndicats nationaux pour la coopération et l'emploi (« Fondation »); • 9525-9495 Québec inc., aussi connue comme étant « Le Regroupement entre Bâtirente et Fondation », ainsi que ses successeurs ou ayants cause (« Regroupement »).

1. OBJECTIF

Le présent document constitue un résumé des modalités applicables au traitement des Plaintes effectué par le Regroupement pour le compte des Entités visées.

2. NOTION DE « PLAINTE »

On entend par « **Plainte** », le cumul des quatre (4) éléments suivants :

- i) Tout reproche ou toute insatisfaction;
- ii) À l'égard d'un service ou d'un produit d'épargne offert par une Entité visée;
- iii) Qui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle;
- iv) Pour lequel une réponse finale est attendue.

Une réponse finale est notamment attendue lorsque la communication de l'auteur de la Plainte implique, en termes exprès ou de façon implicite, que des mesures doivent être prises pour y remédier.

Ne constituent pas une Plainte:

- 1° une demande de renseignements ou de documents formulée à l'égard d'un produit ou d'un service d'épargne offert;
- 2° une demande d'accès ou de rectification faite conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*;
- 3° une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance;
- 4° une demande visant la correction d'une erreur administrative, comme une erreur dans la transcription d'une information ou dans le calcul d'une somme due, sauf si d'autres mesures doivent être prises pour remédier aux conséquences de cette erreur, par exemple, une obligation de remboursement ;
- 5° la communication d'un commentaire ou d'une rétroaction ou d'une remarque.

3. TRAITEMENT DES PLAINTES

Le traitement des Plaintes s'effectue de façon objective et tient compte des intérêts du client. Il demeure simple et sans frais pour le client. À ce titre, les modalités suivantes s'appliquent :

3.1. Réception

Un client souhaitant porter Plainte est invité à partager celle-ci idéalement par écrit, aux coordonnées suivantes, en décrivant le manquement reproché et la mesure corrective demandée :

Pour Fondation et Regroupement :

Par courriel : info.actionnaires@fondaction.com

Par la poste : 2175, boul. De Maisonneuve Est, bureau 103, Montréal (Québec) H2K 4S3

Par téléphone : 514 525-5505 ou sans frais 1 800 253-6665.

Pour Bâtirente :

Par courriel : info@batirente.com

Par la poste : 2175, boul. De Maisonneuve Est, bureau 203 Montréal (Québec) H2K 4S3

Par téléphone : 514 525-5740 ou sans frais 1 800 253-0131

Une Plainte peut aussi être partagée en remplissant le formulaire en ligne de l'Autorité des marchés financiers¹ (« **Autorité** »).

Le client peut être assisté dans la formulation de sa Plainte.

3.2. Assignment

Un accusé de réception est communiqué, généralement, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la Plainte.

Un membre de l'équipe de la vice-présidence, Solutions d'épargne, du Regroupement est assigné au traitement de la Plainte et doit avoir accès à toute l'information nécessaire pour la traiter.

3.3. Analyse

La personne assignée au traitement de la Plainte analyse la Plainte en tenant compte des particularités ci-après décrites au sous-paragraphe 3.3.1. Elle doit veiller à obtenir et verser au dossier de la Plainte l'information nécessaire au traitement de la Plainte, ce qui peut notamment comprendre des communications avec le client pour lui demander de l'information additionnelle ou pour l'assister afin de préciser ses attentes. Si une demande de document(s) ou de renseignement(s) additionnel(s) est faite au client et que ce dernier n'y donne pas suite dans les trente (30) jours suivant la demande à cet effet, la Plainte sera réputée abandonnée.

Sur demande raisonnable du client, la personne assignée au traitement de la Plainte lui fournit un statut d'avancement du traitement de sa Plainte.

3.3.1. Autres institutions ou intermédiaires

Si, dans le cadre de l'analyse de la Plainte, il est jugé qu'une Plainte concerne, en tout ou en partie, une ou plusieurs autres institutions ou intermédiaires financiers, la

¹ Accessible à l'adresse suivante : https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf

personne assignée au traitement de la Plainte en informe son auteur en lui expliquant dans quelle mesure elle les concerne. Elle doit également l'informer de son droit de formuler une Plainte à leur égard et lui fournir, s'il y a lieu, les renseignements détenus permettant à l'auteur de communiquer avec cette ou ces autre(s) institution(s) ou intermédiaire(s). Lorsque la Plainte concerne un émetteur ou un administrateur d'un régime offert par une Entité visée, le client doit se voir offrir la possibilité que le Regroupement procède directement au partage de la Plainte à cet émetteur ou administrateur.

3.4. Réponse finale

Une réponse finale est généralement communiquée au client dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des informations et documents requis de la part du client.

Dans les circonstances décrites au sous-paragraphe 3.3.1, une réponse finale pourrait être transmise dans un délai plus long et ce, en fonction des délais de réponse applicables auprès de ces autres institutions ou intermédiaires financiers.

Dans certaines autres circonstances, une réponse finale pourrait être transmise dans un délai plus long. Ces circonstances peuvent notamment résulter de la survenance de cas exceptionnels, de situation hors du contrôle d'une Entité visée, du défaut du client de fournir promptement des informations ou documents nécessaires au traitement de la Plainte, de la nécessité d'obtenir des informations ou documents auprès d'un tiers, de la présence de situations rendant le traitement du dossier particulièrement complexe ou d'une situation visée au paragraphe 3.7. En présence, d'une part, de telles circonstances et, d'autre part, d'une estimation que la réponse finale sera transmise après le soixantième (60^e) jour suivant la réception de la Plainte, le Regroupement transmet un avis écrit au client l'informant : i) de la situation, ii) de la date où la réponse finale devrait lui être transmise et iii) de son droit de faire examiner le dossier par l'Autorité.

Si la réponse finale comprend une offre visant à régler celle-ci, le délai pour accepter l'offre ainsi que les autres modalités pertinentes à l'offre sont alors précisées à la réponse finale.

3.5. Dossier de Plainte

Un dossier de Plainte est tenu et mis à jour pour chaque Plainte reçue.

3.6. Examen par l'Autorité

L'auteur de la Plainte peut faire examiner le dossier de sa Plainte par l'Autorité s'il est insatisfait du traitement de la Plainte ou de la réponse finale qui lui a été communiquée. Sur demande écrite du client en ce sens, le Regroupement partage le dossier de la Plainte à l'Autorité dans les quinze (15) jours.

3.7. Dérogation en cas de poursuite

Le Regroupement se réserve le droit de déroger aux modalités prévues à la politique dans l'éventualité où une poursuite judiciaire est intentée ou si les faits allégués ont déjà fait l'objet d'un jugement ou d'un règlement.

Le dépôt d'une Plainte n'interrompt pas la prescription relative aux poursuites qu'une personne pourrait entreprendre devant les tribunaux civils.