

Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

1. Objet et portée

La présente politique établit les règles suivies par BLSF pour recevoir, consigner, analyser et régler les plaintes de sa clientèle, puis, sur demande, transmettre le dossier à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Le traitement est équitable, diligent, simple, gratuit et effectué dans un langage clair. Elle s'applique à tous les dirigeants, employés, représentants et mandataires de BLSF.

2. Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression d'un reproche ou d'une insatisfaction concernant un service ou un produit offert par BLSF, communiquée par un client ou une autre personne concernée, pour laquelle une réponse finale est attendue. Une réponse finale est attendue lorsque la personne demande, expressément ou implicitement, une mesure visant à corriger la situation.

Ne constituent généralement pas une plainte, à elles seules :

- une demande de renseignement ou de document;
- une demande d'accès ou de rectification de renseignements personnels;
- une réclamation d'assurance;
- une demande de correction d'une erreur de calcul ou d'écriture, sauf si une autre mesure est demandée pour remédier aux conséquences de l'erreur;
- un commentaire ou une rétroaction générale qui ne requiert pas de mesure corrective.

BLSF considère le fond de la communication, peu importe le titre, le canal utilisé ou le degré de formalité. Une insatisfaction verbale peut donc constituer une plainte.

3. Principes directeurs

- Aucune personne ne subit de représailles pour avoir formulé une plainte.
- BLSF aide, au besoin, la personne à formuler sa plainte et à comprendre les étapes du traitement.
- Les communications sont adaptées aux besoins raisonnables de la personne et transmises dans un langage clair.
- Toute plainte est traitée objectivement, confidentiellement et sans frais.
- Les échanges se poursuivent après la réponse finale tant qu'une mesure demeure nécessaire.

4. Responsable et responsabilités

Nadine Gauthier est responsable du traitement des plaintes. Elle dispose de l'autorité et des compétences requises pour superviser l'application de la politique, attribuer les dossiers à des personnes compétentes, assurer le respect des délais, autoriser les mesures correctives et agir comme répondante officielle auprès de l'AMF.

Tout membre du personnel ou représentant qui reçoit une plainte doit la transmettre sans délai à la responsable, préserver tous les documents pertinents et collaborer au traitement. La personne visée par une plainte ne décide pas seule de son issue. La responsable veille à ce que le personnel affecté ait un accès constant aux renseignements essentiels au traitement.

5. Présenter une plainte

Une plainte peut être formulée par écrit, par téléphone ou en personne. Le client peut joindre les documents utiles et préciser le résultat recherché. Une assistance est offerte sur demande.

Courriel : nadine@blsf.ca

Téléphone : 418 624-6680, poste 201

En personne ou par la poste :

5700, boulevard des Galeries, bureau 460
Québec (Québec) G2K 0H5

6. Réception, dossier et registre

Dès la réception, BLSF détermine si la communication constitue une plainte, la consigne sans délai au registre centralisé et ouvre un dossier portant un code d'identification unique. Un accusé de réception écrit est transmis sans délai. Comme norme de service interne, BLSF vise un envoi dans les 48 heures, sans que cette cible ne remplace les délais prévus par la réglementation.

L'accusé de réception indique notamment :

- le code d'identification du dossier;
- la date de réception, si elle diffère de la date d'inscription au registre;
- les coordonnées permettant d'obtenir des renseignements et un suivi;
- le délai prévu et la date limite de la réponse finale;
- le droit de demander l'examen du dossier par l'AMF;
- un lien vers le résumé public de la présente politique ou une copie de celui-ci.

7. Traitement simplifié — règlement dans les 20 jours

Lorsqu'une plainte peut être réglée à la satisfaction de son auteur dans les 20 jours suivant sa réception, BLSF peut appliquer le processus simplifié. La personne reçoit, verbalement ou par écrit, la conclusion motivée de l'analyse, le résultat du traitement et, s'il y a une offre, le délai pour l'accepter. BLSF consigne au dossier un résumé de ce qui a été communiqué.

Si la plainte n'est pas réglée à la satisfaction de son auteur, BLSF lui transmet, au plus tard le 20e jour, un avis écrit contenant les renseignements exigés pour l'accusé de réception et poursuit le dossier selon le processus régulier.

8. Processus régulier et délais

Analyse — La plainte est attribuée à une personne compétente sous la supervision fonctionnelle de la responsable. Les faits, documents, produits, services et obligations applicables sont examinés de manière impartiale.

Suivi — La personne est informée de l'avancement en temps opportun et peut fournir des faits ou documents additionnels.

Réponse finale — Une réponse finale écrite est transmise dès que possible, au plus tard le 60e jour suivant la réception de la plainte.

Exception — Lorsque des circonstances exceptionnelles ou hors du contrôle de BLSF le justifient, le délai peut être prolongé jusqu'au 90e jour. Au plus tard le 60e jour, BLSF transmet un avis écrit expliquant les circonstances, la nouvelle date limite et le droit de demander l'examen du dossier par l'AMF.

9. Réponse finale et offre de règlement

La réponse finale est clairement identifiée comme telle et comprend :

- un résumé de la plainte;
- la conclusion motivée de l'analyse et le résultat du traitement;
- le droit de demander l'examen du dossier par l'AMF et la façon de le faire;
- le délai d'acceptation de toute offre de règlement;
- les coordonnées d'affaires et la signature de la personne ayant traité la plainte.

Lorsqu'une offre est présentée, un délai raisonnable est accordé pour l'évaluer et obtenir des conseils. Une offre ne peut empêcher la personne de demander l'examen de son dossier par l'AMF, l'obliger à retirer une autre plainte ni l'empêcher de communiquer avec l'AMF, un organisme d'autorégulation ou une chambre professionnelle compétente. Une entente acceptée est exécutée au plus tard dans les 30 jours, sauf si l'intérêt du client justifie un autre délai convenu avec lui.

10. Examen du dossier par l'AMF

La personne qui a formulé une plainte peut demander à BLSF de transmettre son dossier à l'AMF pour examen. BLSF transmet le dossier selon les modalités de l'AMF dans les 15 jours suivant la réception de la demande. Sur demande de l'AMF, BLSF fournit dans les 10 jours le nom et les coordonnées de sa répondante officielle.

L'AMF peut examiner le dossier et, si les circonstances s'y prêtent, offrir un service de conciliation ou de médiation. Le traitement d'une plainte ne suspend pas les délais applicables à un recours judiciaire.

11. Contenu et conservation du dossier

Le dossier est exact, compréhensible et tenu à jour. Il contient notamment la plainte, l'accusé de réception, les documents et renseignements utilisés pour l'analyse, les avis transmis, les communications et leur résumé, toute offre ou entente, la réponse finale et les suivis effectués.

Le dossier est conservé pendant la même période que les autres renseignements concernant l'auteur de la plainte, conformément au calendrier de conservation de BLSF et aux lois applicables. L'accès est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions. Toute communication externe est effectuée conformément aux règles applicables en matière de protection des renseignements personnels.

12. Mesures correctives et causes communes

Lorsque l'analyse révèle qu'une plainte peut avoir des répercussions sur d'autres clients, BLSF prend les mesures nécessaires pour y remédier. Les mesures peuvent comprendre la correction d'un dossier, la révision d'un processus ou d'un document, une formation, un remboursement ou un ajustement, ainsi que toute autre mesure appropriée.

La responsable présente périodiquement à la direction un rapport comprenant notamment le nombre de plaintes reçues et traitées, leurs causes communes, les résultats, les enjeux de mise en œuvre de la politique et les mesures correctives. BLSF utilise ces renseignements pour améliorer ses pratiques et gérer les risques.

13. Formation, contrôle et révision

Le personnel et les représentants reçoivent une formation initiale et une mise à jour au moins annuelle sur l'identification, la transmission et le traitement des plaintes. La responsable effectue des contrôles périodiques du registre et des dossiers. La présente politique est revue au moins annuellement, ainsi qu'à la suite d'une modification législative, réglementaire ou opérationnelle importante.

14. Résumé public

BLSF rend disponible sur son site Internet, à un endroit facilement identifiable, un résumé de la présente politique indiquant comment soumettre une plainte, l'assistance offerte, les étapes et délais de traitement, le formulaire de l'AMF ainsi que le droit de demander l'examen du dossier par l'AMF.

Responsable: Nadine Gauthier

Dernière mise à jour : 15 septembre 2026

Révision annuellement et lors de toute modification réglementaire

Cadre applicable: Règlement de l'AMF en vigueur depuis le 1er juillet 2025

Références réglementaires

Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier, RLRQ, c. A-8.2, r. 2, en vigueur depuis le 1er juillet 2025; Loi sur la distribution de produits et services financiers, notamment l'article 103.2; Autorité des marchés financiers, page « Formuler une plainte ».