

## POLITIQUES ET PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE CLIENTS

### Comment déposer une plainte auprès de Worldsource

Les clients qui souhaitent déposer une plainte auprès de Worldsource doivent communiquer avec notre siège au 1.866.740.7277. Toutes les plaintes sont acheminées à un membre qualifié de notre personnel de la conformité ou de supervision afin d'être traitées. Nous encourageons les clients à formuler leur plainte par écrit ou par courriel<sup>1</sup> à [branchcompliance@worldsourcecurities.com](mailto:branchcompliance@worldsourcecurities.com) dans la mesure du possible. Les clients qui ont de la difficulté à consigner leur réclamation par écrit sont priés de nous en informer afin que nous leur prêtions assistance.

Worldsource veillera à ce que toute plainte reçue du client ou d'une personne autorisée à agir en son nom fasse l'objet d'une enquête approfondie équitable et rapide. Une plainte est définie de la façon suivante :

- Toute expression d'insatisfaction consignée à l'égard de Worldsource, ou de l'un de ses employés ou mandataires, alléguant une inconduite; ou,
- Toute expression verbale d'insatisfaction à l'égard de Worldsource, ou de l'un de ses employés ou mandataires, alléguant une inconduite une fois qu'une enquête préliminaire a révélé que l'allégation pourrait être fondée.

L'inconduite alléguée comprend notamment une infraction à la confidentialité, le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de titres, le faux, les placements inappropriés, l'information fausse ou trompeuse, les opérations non autorisées se rapportant aux comptes du client, les autres opérations financières non autorisées avec le client et l'exercice d'une activité reliée aux valeurs mobilières à l'extérieur de Worldsource.

Seules les plaintes présentées par le client ou par une personne autorisée à agir en son nom seront examinées et feront l'objet d'enquête. Les documents acceptés pour déterminer qu'une personne est autorisée à agir au nom du client comprennent une autorisation écrite signée par le client, un document juridique officiel tel qu'une procuration, ou une désignation par un tribunal. Normes et procédures d'examen des plaintes

### Processus de traitement des plaintes

Worldsource exige que tous ses employés et mandataires acheminent toute plainte reçue au service de la conformité en moins d'un jour ouvrable suivant sa réception. Toutes les plaintes doivent faire l'objet d'une enquête approfondie conformément à la démarche suivante :

#### 1. Examen des plaintes

Toute plainte verbale ou écrite sera examinée par le personnel qualifié du service de la conformité. Les personnes faisant l'objet de la plainte ainsi que leurs superviseurs seront avisés de la plainte reçue par Worldsource et des conclusions de toute enquête menée.

## **2. Tenue d'une enquête préliminaire relative à une allégation d'inconduite**

À la réception d'une allégation d'inconduite, Worldsource entreprendra dans les plus brefs délais une enquête préliminaire pour déterminer si l'allégation pourrait être fondée et si elle correspond à la définition d'une plainte ci-dessus. L'enquête préliminaire comprendra une évaluation sommaire du bien-fondé de la plainte. Au terme de l'enquête préliminaire sur l'expression verbale d'insatisfaction et dans le cas où Worldsource détermine ce qui suit :

- A) l'expression verbale d'insatisfaction alléguant une inconduite pourrait être fondée, et elle sera alors traitée de la même manière qu'une expression d'insatisfaction enregistrée. Conformément aux démarches normales d'enquête, Worldsource peut demander au plaignant de soumettre un résumé écrit de sa plainte. Toutefois, un accusé de réception sera envoyé au plaignant dans les cinq jours ouvrables de la date de réception de la plainte, même si la plainte écrite n'a pas été reçue.
- B) si la nature de la plainte n'est pas claire ou s'il n'existe pas d'éléments de preuve indiquant que la plainte du client est fondée, Worldsource demandera au client de soumettre un résumé écrit de sa plainte. Si le client :
  - i) documente sa plainte et la soumet par écrit, celle-ci sera traitée de la même manière que si elle avait été présentée à l'origine comme une expression d'insatisfaction enregistrée;
  - ii) omet de documenter sa plainte et de la soumettre par écrit, Worldsource pourra exercer son jugement professionnel et clore son enquête sur la plainte.

## **3. Une plainte écrite doit comprendre les éléments suivants :**

- le nom de la personne ou des personnes faisant l'objet de la plainte;
- le numéro de chaque compte visé;
- la nature de la plainte;
- la date à laquelle tout élément pertinent est survenu;
- les résultats escomptés.

## **4. Toute plainte doit faire l'objet d'une enquête interne de la part de Worldsource conformément aux procédures établies ci-après :**

- à la réception d'une plainte écrite ou d'une expression verbale d'insatisfaction alléguant une « inconduite », le service de conformité de Worldsource :
  - consigne immédiatement la plainte dans son registre des plaintes;
  - envoie au plaignant une première lettre de réponse (« accusé de réception ») dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte. L'accusé de réception comprend les éléments suivants :
    - a. le nom, le titre du poste et les coordonnées complètes de la personne chez Worldsource qui traite la plainte;
    - b. un énoncé selon lequel le client doit communiquer avec la personne de Worldsource qui traite de la plainte si le client souhaite obtenir des renseignements sur l'état de la plainte;
    - c. une explication de la procédure interne de traitement des plaintes de Worldsource;
    - d. le renvoi à un exemplaire, qui sera joint à l'accusé de réception, du dépliant de

- l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM ») portant sur le processus de traitement des plaintes approuvé, du dépliant portant sur les options approuvées visant à obtenir une indemnisation ainsi que le renvoi aux règles de prescription contenues dans le document;
- e. le délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils dont dispose Worldsource pour fournir une réponse détaillée aux plaignants;
  - f. une demande de renseignements supplémentaires pour l'enquête sur la plainte au besoin.

## **5. Assistance aux plaignants**

S'il y a lieu, Worldsource peut aider le client à soumettre une plainte, en particulier si le client a un handicap quelconque, s'il est un aîné qui a des besoins spéciaux ou s'il a des difficultés d'ordre linguistique ou de lecture et d'écriture. Pour demander de l'aide, le client peut communiquer avec son conseiller financier ou encore avec le responsable des plaintes désigné.

## **6. Rapport à la haute direction**

Le service de la conformité de Worldsource doit informer la haute direction de toutes les plaintes consignées au plus tard dans les 60 jours suivant leur réception. Worldsource doit examiner ses procédures et pratiques internes s'il s'avère que des plaintes fréquentes et répétées sont formulées sur un sujet donné ou à l'encontre d'une personne donnée. Le responsable des plaintes doit présenter des recommandations aux gestionnaires de niveau hiérarchique pertinent en vue de remédier à ces problèmes systémiques ou récurrents.

## **7. Clôture d'une plainte**

Dans l'éventualité où l'enquête au sujet de la plainte ne pourrait être conclue dans les 90 jours de la réception de la plainte (par exemple, dans les cas où Worldsource a demandé des renseignements supplémentaires qui ne lui ont pas été fournis dans un délai raisonnable ou encore s'il faut procéder à une recherche exhaustive des faits ou à une analyse détaillée sur le plan juridique ou autre), le service de la conformité de Worldsource communiquera avec le client ou son représentant autorisé pour le tenir au courant de l'évolution de l'enquête et pour lui expliquer les motifs du retard et lui fournir la meilleure estimation du temps qui sera nécessaire à l'envoi de la réponse détaillée.

À la conclusion de l'enquête, une lettre de réponse détaillée est envoyée au plaignant, accompagnée du dépliant sur le processus de traitement des plaintes approuvé par l'OCRCVM. La lettre de réponse détaillée comprendra un résumé de la plainte ainsi que la décision de Worldsource à son sujet, y compris les motifs de sa décision. Chaque lettre de réponse détaillée doit contenir le paragraphe qui suit :

« Nous vous rappelons que, si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, plusieurs options s'offrent à vous, notamment : i) avoir recours à l'arbitrage; ii) faire appel à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement qui examinera toute plainte reçue dans les six mois à compter de la présente lettre; iii) formuler une plainte auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), iv) retenir les services d'un avocat pour vous aider dans la poursuite de votre plainte. Conformément aux règlements de l'OCRCVM, veuillez trouver ci-joint deux déliants, l'un intitulé « Dépôt d'une plainte : Guide de l'investisseur » et l'autre « Comment puis-je récupérer mon argent? Guide de l'investisseur » (un exemplaire de ces déliants était également joint à notre lettre initiale de réponse datée du (mois, jour, année). »

Pour ce qui est de l'enquête et de l'analyse, le service de la conformité de Worldsource recueille tous les faits, les renseignements et les documents pertinents provenant de toutes les sources possibles à l'interne ou ailleurs afin d'examiner la plainte de façon objective. Aucune plainte ne peut être rejetée en fonction de facteurs prédéfinis. Chaque cas doit plutôt être considéré selon les faits qui lui sont propres.

Une entente de règlement conclue entre Worldsource et le client ne peut imposer de restrictions en matière de confidentialité ou de restrictions similaires visant à empêcher le client de soumettre une plainte aux organismes de réglementation des valeurs mobilières, aux organismes d'autoréglementation ou aux autres organismes chargés de l'application de la loi, de poursuivre une plainte déjà en cours ou de participer à d'autres procédures engagées par ces organismes.

## **8. Mode alternatif de règlement de conflit**

Worldsource doit remettre aux plaignants un exemplaire du dépliant de l'OCRCVM intitulé « Comment puis-je récupérer mon argent? Guide de l'investisseur » qui décrit l'organisme ou le programme d'arbitrage approuvé par l'OCRCVM de même que son service d'ombudsman.

## **9. Résidents du Québec**

Si un plaignant habitant la province du Québec se dit insatisfait de la façon dont sa plainte a été traitée ou du résultat obtenu, et s'il demande qu'une copie de son dossier de plainte soit envoyée à l'Autorité des marchés financiers, Worldsource s'engage à le faire. L'Autorité des marchés financiers examinera le dossier de plainte et pourra agir comme médiateur si elle le juge opportun et que les parties sont d'accord.

### **Responsable des plaintes désigné**

Chez Worldsource, une personne est désignée responsable des plaintes. Cette dernière supervise tout le processus de traitement des plaintes à l'égard de Worldsource et peut, à l'occasion, participer directement à l'enquête au sujet d'une plainte. Les plaintes sont traitées par le personnel qualifié du service de la conformité de Worldsource et ne sont jamais confiées aux personnes faisant l'objet de la plainte.

Toute plainte ou demande de renseignements à l'égard d'une plainte en cours peut être envoyée à l'adresse suivante :

Responsable des plaintes, Service de la conformité Valeurs mobilières Worldsource Inc.  
625, rue Cochrane, bureau 700, Markham (Ontario) L3R 9R9  
Tél. : 1.866.740.7277 ou télécopieur : 905.415.1812  
Courriel : [branchcompliance@worldsourcesecurities.com](mailto:branchcompliance@worldsourcesecurities.com)