

# Procédure de traitement des plaintes

Conformité et gestion des risques

Octobre 2025



**VALEURS MOBILIÈRES  
BANQUE LAURENTIENNE**

## TABLE DES MATIERES

Guide de l'investisseur pour le dépôt d'une plainte .....	3
Comment déposer une plainte auprès de VMBL .....	3
Procédure de traitement des plaintes .....	4
Contacter VMBL.....	4
Coordonnées supplémentaires .....	5

Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc. (« VMBL ») a mis en place des procédures pour traiter équitablement et rapidement toute plainte écrite ou verbale reçue de la part de ses clients. Ce document est un résumé de notre procédure de traitement des plaintes, que nous remettons aux nouveaux clients, à tout client ayant déposé une plainte, et qui est également disponible sur notre site Web à l'adresse suivante : [www.vmbi.ca](http://www.vmbi.ca).

Si vous êtes un client direct de VMBL ou si vous avez des questions concernant exclusivement les services fournis par VMBL, vous pouvez contacter notre service de la conformité à l'adresse suivante :

**Valeurs mobilières Banque Laurentienne inc.**

1360, boulevard René-Lévesque Ouest, Bureau 620

Montréal (Québec) H3G 0E5

Téléphone : 514 350-2982

Courriel : [plaintes@vmbi.ca](mailto:plaintes@vmbi.ca)

Cependant, si votre plainte concerne les produits ou services d'un courtier introducteur, d'un gestionnaire de portefeuille ou de leur représentant financier, elle doit être adressée directement à ce dernier.

Pour les plaintes concernant VMBL, un Responsable désigné des plaintes a été nommé pour superviser le processus et agir comme liaison avec divers intervenants, tels que l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») et d'autres entités mentionnées ci-dessous.

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

Nous remettons également aux nouveaux clients et à ceux ayant déposé une plainte les [brochures obligatoires de l'OCRI](#), telles que *Dépliant sur le traitement des plaintes de l'OCRI* et *Comment l'OCRI protège les investisseurs*.

## Comment déposer une plainte auprès de VMBL

Si vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez le faire en contactant notre bureau principal :

- Par courrier : 1360, boulevard René-Lévesque Ouest, Bureau 620, Montréal (Québec) H3G 0E5
- Par téléphone : 514 350-2982
- Par courriel : [plaintes@vmbi.ca](mailto:plaintes@vmbi.ca)

Toutes les plaintes sont transmises à du personnel qualifié en conformité ou en supervision, conformément aux politiques et procédures de VMBL. Nous vous encourageons à formuler votre plainte par écrit. Si vous éprouvez des difficultés à le faire, veuillez nous contacter au 514 350-2982 pour parler à un agent de conformité.

Si vous résidez au Québec, vous pouvez également remplir le Formulaire de signalement d'une plainte ou d'une allégation disponible sur le site de l'Autorité des marchés financiers (AMF) à [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca), ou déposer une plainte directement auprès de l'AMF.

Pour des raisons de confidentialité, nous ne traiterons qu'avec vous ou une personne autorisée par écrit à agir en votre nom.

## Procédure de traitement des plaintes

Nous accusons réception de toute plainte dans un délai de cinq jours ouvrables. Cette réponse initiale inclura une copie du présent résumé ainsi que les brochures de l'OCRI. Nous examinons chaque plainte de manière équitable, en tenant compte de tous les documents et déclarations pertinents, y compris ceux provenant de vous, de nos dossiers, de votre courtier introducteur ou gestionnaire de portefeuille (le cas échéant), de notre personnel et d'autres sources pertinentes.

Une fois l'examen terminé, nous vous fournirons une réponse écrite, qui pourra inclure une offre de règlement, un refus motivé ou une autre réponse appropriée. Cette réponse résumera la plainte, nos conclusions et vous rappellera vos options si vous n'êtes pas satisfait. En général, nous répondons dans un délai de 90 jours civils, sauf en cas de demande d'information supplémentaire ou de complexité du dossier.

Nous répondrons également à toute communication ultérieure nécessaire à la mise en œuvre d'un règlement ou à l'examen de nouvelles informations pertinentes.

## Contacter VMBL

Vous pouvez nous contacter à tout moment pour fournir des informations supplémentaires ou pour vous renseigner sur l'état de votre plainte. Vous pouvez le faire en communiquant avec la personne responsable du traitement de votre dossier ou avec notre **Responsable désigné des plaintes**.

## Coordonnées supplémentaires

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de VMBL ou du traitement de votre plainte, vous pouvez contacter :

### **Bureau de révision des plaintes des clients**

Banque Laurentienne  
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, Bureau 600  
Montréal (Québec) H3G 0E5  
Tél. : 1 800 479-1244 (sans frais) ou 514 284-7192  
Téléc. : 1 800 473-4790 (sans frais) ou 514 284-7194  
Courriel : [CRP@banquelaurentienne.ca](mailto:CRP@banquelaurentienne.ca)

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

20, rue Queen Ouest, Bureau 2400, C.P. 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3  
Tél. : 416 287-2877 ou 1 888 451-4519 ou ATS : 1 844 358-3442  
Téléc. : 416 225-4722 ou 1 888 422-2865  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
Site web : [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

### **Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)**

40, rue Temperance, Bureau 2600  
Toronto (Ontario) M5H 0B4  
Tél. : 1 877 442-4322  
Téléc. : 1 888 497-6172  
Courriel : [info@ciro.ca](mailto:info@ciro.ca)  
Site Web : [www.ocri.ca](http://www.ocri.ca)

### **Autorité des marchés financiers (clients du Québec seulement)**

Service du traitement des plaintes et de l'assistance  
800, rue du Square-Victoria, Bureau 2200  
Montréal (Québec) H3C 0B4  
Tél. : 514 395-0337 ou 1 877 525-0337  
Téléc. : 514 873-3090  
Site Web : [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)

Les clients qui choisissent de communiquer par courriel doivent être conscients des risques potentiels liés à la confidentialité des communications sur Internet.