

LOCKTON BROKERS, ULC - POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

1. OBJET DE LA POLITIQUE

L'objet de la présente politique est de décrire la politique et le processus de traitement des plaintes et de règlement des différends de Lockton Brokers ULC (« Lockton Canada »).

La présente politique établit un cadre visant à garantir que les plaintes des clients sont examinées et résolues de manière équitable par Lockton Canada. Cela comprend :

- Fournir un service de traitement des plaintes accessible et facile à utiliser pour les clients ;
- Faire preuve de transparence et fournir des informations détaillées aux clients afin qu'ils comprennent la manière dont leurs plaintes sont traitées ; et
- Gérer les plaintes, de leur réception à leur résolution, grâce à une communication claire sur le résultat de l'enquête menée par Lockton Canada au sujet de la plainte.

La présente politique vise également à aider à améliorer nos services en identifiant les causes communes des plaintes des clients, afin que les solutions appropriées puissent être mises en œuvre chez Lockton Canada pour corriger les problèmes systémiques de prestation de services. La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel de Lockton Canada et doit être mise en œuvre, diffusée et appliquée dans toute l'organisation.

2. NOTRE ÉQUIPE CHARGÉE DES PLAINTES

Le conseiller en succès client de Lockton Canada s'assure que les plaintes que nous recevons sont traitées de manière équitable afin que :

- Nos clients puissent facilement obtenir des informations sur la manière dont nous traitons et gérons leurs plaintes ;
- Le personnel approprié gère les plaintes des clients ;
- Notre personnel comprenne et applique de manière constante notre politique et notre processus de traitement des plaintes et de règlement des différends ; et
- Chaque plainte de client soit traitée de manière objective et d'une manière qui tienne compte des intérêts du client.

3. CE QUE NOUS CONSIDÉRONS COMME UNE PLAINTÉ

Une plainte exprime le reproche ou l'insatisfaction d'un client à l'égard d'un service et/ou d'un produit offert par Lockton Canada ou ses sociétés affiliées, ainsi que l'attente du client que nous prenions des mesures pour enquêter sur sa plainte. Toutes les plaintes des clients ne sont pas considérées comme valides. Vous trouverez ci-dessous des exemples de demandes ou de commentaires qui ne sont pas considérés comme des plaintes valides :

- Une demande d'information ou de documentation concernant un produit ou un service ;
- Une demande d'indemnisation ou une réclamation d'assurance ;
- Une demande de correction d'une erreur matérielle ou d'une erreur de calcul (à moins que des mesures supplémentaires ne doivent être prises pour corriger les conséquences de l'erreur pour la personne qui fait la demande ou pour tout autre client) ;
- Une demande d'accès à des renseignements personnels ou de rectification de ceux-ci ; ou
- Des commentaires ou des rétroactions concernant Lockton Canada.

4. ÉTAPES DU PROCESSUS DE PLAINTE

Nous traitons chaque plainte de manière équitable et objective, sans frais pour le client, en tenant compte des intérêts du client. Nous communiquons avec le client dans un langage clair et simple et nous lui fournissons l'assistance nécessaire pour l'aider à déposer sa plainte. Nos clients peuvent déposer une plainte par :

- En soumettant un formulaire d'escalade de plainte en ligne à : **[NTD : Insérer le lien web]** ;
- Courriel à : **[NTD : Insérer l'adresse courriel]**
- Téléphone au : **(818) 482-4086**
- Courrier à : **Lockton Brokers, ULC**
Attention : Programme de résolution des plaintes de Lockton Canada
C/O Dentons 250 Howe Street, Vancouver, BC V6C 3S9
- Pour les résidents du Québec, vous pouvez également remplir le formulaire de plainte de l'Autorité des marchés financiers (AMF) à l'adresse suivante : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plaintes/formuler-une-plainte>

5. RÉCEPTION D'UNE PLAINTE RÉCEPTION D'UNE PLAINTE

Toutes les plaintes des clients sont inscrites dans le registre des plaintes de Lockton Canada à des fins de suivi. Nous accusons réception de la plainte d'un client par écrit dans les 10 jours suivant sa réception et nous nous assurons que les plaintes sont attribuées rapidement au personnel approprié sous la supervision fonctionnelle du responsable des plaintes, pour enquête et traitement.

Pour les résidents du Québec, l'accusé de réception comprendra :

- Le code d'identification du dossier de plainte ;
- La date à laquelle la plainte a été reçue ;
- Les moyens par lesquels le client peut obtenir des informations sur le traitement de la plainte ;
- Le délai prévu pour le traitement et la date avant laquelle la réponse finale doit être fournie ;
- Un lien hypertexte donnant accès à la présente politique ; et
- Le droit du client de faire examiner son dossier de plainte par l'AMF.

6. TRAITEMENT DES PLAINTES

Dès la réception d'une plainte d'un client, le **conseiller en succès client** devra :

- Inscrire la plainte dans le registre des plaintes de Lockton Canada ;
- Solliciter le personnel approprié sous la supervision fonctionnelle du responsable des plaintes dans un délai de 1 jour ouvrable pour commencer l'enquête sur la plainte ;
- Assurer le suivi pour le règlement de la plainte dans un délai de 20 jours calendaires ;
- S'assurer que le résultat de l'enquête et la résolution associée sont résumés dans le dossier de plainte ; et
- Pour les résidents du Québec, s'assurer que le client est informé de son droit de demander le transfert de son dossier de plainte à l'AMF dans un délai de 10 jours ouvrables.

Si la plainte ne peut être résolue à la satisfaction du client dans un délai de 20 jours calendaires, le conseiller en succès client doit envoyer au client, au plus tard le 20^e jour suivant la réception de la plainte,

un avis écrit comprenant les informations habituellement incluses dans l'accusé de réception (tel que décrit à la section 5 ci-dessus), et la plainte sera transférée au responsable des plaintes pour le processus formel décrit ci-dessous.

Dès la réception d'une plainte d'un client, le **conseiller en succès client** devra :

- Envoyer une lettre officielle au client dans les 10 jours ouvrables accusant réception de la plainte ;
- Fournir au client une réponse écrite finale à la fin de l'enquête, comprenant un résumé de la plainte, les conclusions de l'analyse et la justification étayant le résultat de l'enquête sur la plainte. Cette correspondance sera envoyée au plus tard 60 jours calendaires suivant la réception de la plainte ;
- Lorsque des circonstances exceptionnelles ou indépendantes de la volonté du conseiller en succès client le justifient, ce dernier avisera le client par écrit, au plus tard le 60e jour suivant la réception de la plainte, qu'un délai supplémentaire est requis pour compléter l'enquête. L'avis écrit doit mentionner les motifs justifiant la prolongation, la date à laquelle une réponse finale sera fournie et une déclaration concernant le droit du client de demander un examen par l'AMF. Le délai supplémentaire ne peut excéder 90 jours calendaires à compter de la réception de la plainte.
- Si une offre de règlement est présentée au client, un délai raisonnable lui sera accordé pour lui permettre de l'évaluer et d'y répondre. Dès l'acceptation de l'offre de règlement, Lockton Canada doit la mettre en œuvre dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai ne soit convenu avec le client.
- Répondre aux demandes de renseignements supplémentaires du client et/ou permettre la soumission d'informations nouvelles ou pertinentes, jusqu'à ce qu'aucune autre mesure ne soit requise pour traiter la plainte.

Si le client ne fournit pas les informations ou les documents nécessaires à l'enquête sur la plainte, le conseiller en succès client enverra une lettre officielle demandant que les informations/documents manquants soient soumis dans un délai de 10 jours. Si ces éléments ne sont pas reçus, un dernier avis écrit sera envoyé, informant le client que la plainte sera fermée jusqu'à la réception des documents requis.

7. TRANSFERT D'UNE PLAINTE CLIENT À L'AMF OU À UN AUTRE ORGANISME TIERS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si le client n'est pas satisfait de la réponse finale reçue du conseiller en succès client ou de la façon dont sa plainte a été traitée, il peut, en tout temps, demander à l'AMF (ou à tout autre organisme tiers de règlement des différends applicable à sa province de résidence) d'examiner sa plainte.

Lockton Canada doit transmettre le dossier de plainte du client à l'AMF pour enquête dans les 15 jours suivant la réception de la demande du client. Lockton Canada se conforme aux conditions établies en vertu de la réglementation applicable au Québec et telles que décrites sur le site web de l'AMF.

Pour les résidents du Québec :

AMF :

<https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plaintes/formuler-une-plainte>

[1-877-525-0337](tel:1-877-525-0337)

8. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 30 juillet 2026.