

Politique relative au règlement des différends et au traitement des plaintes (Canada) – Québec

Juillet 2025

Table des matières

Liens entre la politique et « nos convictions communes »	2
Champ d'application	2
Définitions	2
Énoncé de politique	2
Rôles et responsabilités	2
Procédure de traitement des plaintes	2

Objet

En sa qualité d'intermédiaire financier assujéti à la supervision de l'Autorité des marchés financiers (AMF), Baillie Gifford veut traiter les plaintes de manière équitable, transparente et efficace.

Un « intermédiaire financier » est une personne ou société inscrite à titre de cabinet, de société autonome ou de représentant autonome en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, ainsi qu'une personne inscrite à titre de courtier ou de conseiller en vertu de la *Loi sur les instruments dérivés* ou de la *Loi sur les valeurs mobilières*.

La présente politique est conforme au Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier, qui est en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2025. Elle nous permet de nous acquitter de nos obligations à l'égard de notre clientèle, de maintenir leur confiance et de favoriser l'amélioration constante de nos services.

Liens entre la politique et « nos convictions communes »

Priorité à notre clientèle

Nous agissons avec intégrité, en évaluant nos actions et nos intentions selon le point de vue de nos clients. Nous visons l'excellence dans tous les secteurs de notre société. Chacune de nos activités joue un rôle dans l'établissement, avec nos clients, de partenariats durables qui leur inspirent confiance.

Champ d'application

La politique s'applique à l'ensemble du personnel et des activités de Baillie Gifford qui concernent la réception, le traitement et la résolution des plaintes liées à nos services à titre d'intermédiaire financier.

Définitions

Plainte : Expression écrite ou verbale de tout reproche ou de toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par Baillie Gifford, communiquée par un client ou son représentant et nécessitant une intervention allant au-delà de la simple correction d'une erreur d'écriture ou de la demande d'accès en vertu des lois sur la protection de la confidentialité.

Auteur de la plainte : Un client (ou la personne qui le représente) qui présente une plainte.

Énoncé de politique

Nous traiterons les plaintes avec diligence, dans un langage clair et dans les délais fixés par l'AMF, en veillant à la clarté, à l'utilité et à la documentation complète du traitement. Baillie Gifford veut résoudre les problèmes de manière efficace tout en repérant les enjeux récurrents afin d'améliorer ses services.

Rôles et responsabilités

Nous utilisons un langage clair et lisible dans toutes nos interactions avec les auteurs de plaintes et, le cas échéant, nous confions celles-ci au responsable du traitement des plaintes.

Le responsable du traitement des plaintes est James Easton, chef de la conformité, Canada, qui supervise la réception, le traitement et la résolution des plaintes ainsi que la tenue des dossiers, et qui présente des rapports trimestriels à la haute direction.

Nous examinons les tendances en matière de plaintes et veillons au respect des politiques, avec le soutien d'organes de gouvernance tels que le comité de conformité du groupe et le conseil d'administration de Baillie Gifford Overseas.

Procédure de traitement des plaintes

Comment présenter une plainte

Si vous ne l'avez pas encore fait et que vous souhaitez déposer une plainte auprès de Baillie Gifford, vous pouvez appeler notre équipe chargée des relations avec les clients au 0800 917 2113, ou au +44 (0)131 275 3499 si vous appelez de l'étranger. Vous trouverez d'autres renseignements à la page 3.

Information à fournir

Outre l'exposé de votre plainte et des mesures que vous souhaitez voir prises, veuillez indiquer les numéros de référence de vos comptes ainsi que votre numéro de téléphone ou votre adresse électronique. Sur toute correspondance, veuillez inscrire le mot « Plainte » dans l'en-tête. Envoyez des copies de tous les documents pertinents en conservant les originaux. Vous pouvez également utiliser le formulaire de plainte que vous trouverez sur le site Web de l'AMF : [Formulaire de plainte](#).

Traitement de la plainte

1. Les plaintes sont rapidement confiées au responsable du traitement des plaintes ou à son délégué.
2. Nous fournissons un accusé de réception écrit dans les 10 jours civils suivant la réception de la plainte, en indiquant le code de référence du dossier, la date de réception, la marche à suivre pour obtenir des renseignements sur le traitement de la plainte, le délai de traitement prévu et un lien vers un aperçu de la politique sur les plaintes.

3. Nous menons une enquête avec diligence en cherchant à comprendre l'intention de l'auteur de la plainte.
4. Si la plainte concerne d'autres institutions financières ou intermédiaires financiers, nous vous indiquons à quel point cela les concerne, et nous vous informons au sujet de votre droit de formuler une plainte distincte à leur égard.
5. Nous conservons les dossiers de plainte pour une période de sept ans, pendant laquelle l'AMF peut les consulter. Ces dossiers contiennent :
 - la date de réception, les coordonnées de l'auteur de la plainte, la nature du problème, les mesures prises et le résultat.

Plainte concernant d'autres clients

Si l'analyse d'une plainte révèle qu'elle peut avoir des répercussions sur plusieurs clients, nous prenons des mesures pour que la situation soit rectifiée au profit de tous les clients.

Résolution et réponse

Nous donnons une réponse écrite définitive dans les 60 jours civils suivant la réception de la plainte. Cette réponse contient l'énoncé des observations, la solution éventuelle et les options de règlement des différends offertes par l'AMF si aucune solution n'a été trouvée.

Si le délai de réponse dépasse 60 jours, nous en documentons les raisons et informons l'auteur de la plainte du retard et de la date prévue de la réponse. Dans ce cas, nous donnons une réponse définitive dès que possible, au plus tard dans les 90 jours civils suivant la réception de la plainte.

En cas d'entente, nous y donnons suite dans les 30 jours civils suivant l'acceptation de l'offre.

Processus de plainte simplifié

Il est possible qu'un processus simplifié soit utilisé pour certaines plaintes, notamment s'il est possible de parvenir à une solution dans les 20 jours civils.

Nous considérons qu'une plainte est résolue à la satisfaction du client lorsque celui-ci accepte la solution que nous lui proposons ou lorsque les explications que nous lui fournissons lui suffisent. Dans le cadre de ce processus, la plainte peut être transmise à un membre de notre équipe chargée des relations avec les clients. En outre, il n'est pas nécessaire d'envoyer au client un accusé de réception ou une réponse définitive par écrit. Le

traitement de la plainte peut se faire de façon verbale.

Voici les mesures à prendre pour le traitement de la plainte : informer le client que sa plainte a été reçue et qu'il a le droit de demander que le dossier de sa plainte soit transféré à l'AMF dans un délai de 10 jours civils; fournir notre réponse et la solution proposée à l'auteur de la plainte dans un délai de 20 jours civils.

Ces échanges peuvent être résumés dans un document versé au dossier de la plainte. Ce dernier comprendra également les renseignements utilisés pour le traitement et la résolution de la plainte.

Si la plainte n'est pas résolue dans les 20 jours civils, nous en avisons l'auteur de la plainte avant l'expiration de ce délai.

Règlement des différends par l'AMF

Si l'auteur de la plainte demande que l'AMF se penche sur son dossier, nous lui en fournissons une copie dans les 15 jours civils suivant la réception de cette demande.

Tenue des dossiers

Toutes les plaintes sont consignées dans un registre sécurisé, avec les indications suivantes : date, accusé de réception, identifiant de l'auteur de la plainte (anonymisé), résumé du problème, documents requis pour l'analyse, état de la résolution et date de la réponse définitive.

Amélioration permanente

Tous les trimestres, le responsable du traitement des plaintes procède à l'analyse de celles-ci afin de cerner des motifs courants et communique ses constatations à la haute direction et aux organes de gouvernance tels que le comité de conformité du groupe.

Les mesures à prendre pour éviter les problèmes récurrents sont mises en œuvre et font l'objet d'un suivi.

Non-conformité

Tout manquement à la présente politique peut entraîner des mesures disciplinaires et des sanctions de l'AMF par l'intermédiaire du Tribunal administratif des marchés financiers (p. ex., une amende pouvant aller jusqu'à 5 000 \$). Nous nous efforçons d'éviter de telles mesures en nous conformant strictement à cette politique.

Coordonnées

Courriel :

InstitutionalComplaints@baillieghifford.comAdresse à utiliser pour envoyer une lettre de
plainte à Baillie Gifford :**Client Relations Team****Calton Square, 1 Greenside Row****Édimbourg, EH1 3AN,****Royaume-Uni**Téléphone : **0800 917 2113 (depuis le R.-U.)** ou**+44 (0)131 275 3499 (depuis les autres pays)**

Service de règlement des différends de l'AMF :

1 877 525-0337 ou www.lautorite.qc.ca.**Liste des mises à jour**

Date	Observations	Modification importante	Exigence réglementaire
1 ^{er} juillet 2025	Politique élaborée conformément au règlement	Oui	Oui

PERTINENCE – EMPLOYÉS

TYPE D'EMPLOI	DÉFINITION	PERTINENCE
EMPLOYÉ	EMPLOYÉ	x
ASSOCIÉ	ASSOCIÉ	x
À DURÉE DÉTERMINÉE	EMPLOYÉ	x
TEMPORAIRE OU INTÉRIMAIRE	OCCASIONNEL	x
STAGIAIRES ET ÉTUDIANTS D'ÉTÉ	EMPLOYÉ	x
EN DÉTACHEMENT	EMPLOYÉ	x
FOURNISSEURS DE SERVICES PAR L'INTERMÉDIAIRE DE SOCIÉTÉS DE SERVICES AUX PARTICULIERS	OCCASIONNEL	x
SOUS-TRAITANTS (AVEC OU SANS ACCÈS AUX SYSTÈMES)	OCCASIONNEL	x
ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS NON-MEMBRES DE LA HAUTE DIRECTION D'ENTITÉS DE BG	OCCASIONNEL	x
ADMINISTRATEURS NON-MEMBRES DE LA HAUTE DIRECTION DE MUBG	OCCASIONNEL	x
ADMINISTRATEURS DU RÉGIME DE RETRAITE DU PERSONNEL	OCCASIONNEL	x

PERTINENCE – ENTITÉS

ENTITÉS	ACRONYME	PERTINENCE
BAILLIE GIFFORD & CO	BG&Co	
BAILLIE GIFFORD & CO LTD	BG&CoLtd	x
BAILLIE GIFFORD OVERSEAS LTD	BGO	x
MITSUBISHI UFJ BAILLIE GIFFORD ASSET MANAGEMENT LIMITED	MUBG	
BAILLIE GIFFORD INTERNATIONAL LLC	BGI	x
BAILLIE GIFFORD FUNDS SERVICES LLC	BGFS	
BAILLIE GIFFORD ASIA (HONG KONG) LTD	BGA(HK)	
BAILLIE GIFFORD INVESTMENT MANAGEMENT (EUROPE) LTD	BGE	
BAILLIE GIFFORD INVESTMENT MANAGEMENT (SHANGHAI) LTD	BGIMS	
BAILLIE GIFFORD OVERSEAS INVESTMENT FUND MANAGEMENT (SHANGHAI) LTD	BGQS	