

# Politique sur les plaintes, la contestation des prix, et la dénonciation

**Version 1.0**

**Date de publication : 6 juin 2023**

## Contenu

Considérations réglementaires de référence .....	1
Objectif .....	2
Gestion des plaintes, des contestations des prix, et des dénonciations .....	2
Plaintes .....	2
Définition .....	2
Exemples .....	2
Processus de soumission .....	3
Procédure de traitement des plaintes .....	3
Contestation des prix .....	3
Définition .....	3
Processus de soumission .....	4
Traitement .....	4
Dénonciation .....	5
Tenue de dossiers .....	5
Supervision et révision .....	5



## Considérations réglementaires de référence

CanDeal solutions d'indices de référence (CanDeal Benchmark Solutions, ou « CBS ») a déposé une demande visant à être désignée et réglementée au Canada par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (« CVMO ») et l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») au nom de tous les membres des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (« ACVM »).

CBS administre les indices de référence conformément aux obligations pertinentes des principes de l'Organisation internationale des commissions de valeurs (« OICV ») en matière d'indices de référence financiers.

## Objectif

Le présent document sert à décrire la politique et les procédures par lesquelles CBS s'assure de recevoir et de résoudre les plaintes, les contestations de prix et les dénonciations relatives à l'indice de référence prospectif de taux d'intérêt CORRA à terme (taux CORRA à terme) en temps voulu, et d'enquêter de façon appropriée sur celles-ci, de façon équitable et en conformité avec la législation sur les valeurs mobilières relatives aux indices de référence, y compris le Règlement 25-102 sur les indices de référence et les administrateurs d'indices de référence désignés (25-102).

## Gestion des plaintes, des contestations des prix, et des dénonciations

CBS maintiendra la procédure de gestion des plaintes afin d'assurer un traitement équitable, rapide et efficace des plaintes. À ce titre, CBS a établi et mis en œuvre une procédure transparente de gestion des plaintes garantissant un traitement rapide et efficace.

## Plaintes

### Définition

Aux fins de la présente politique, une plainte est définie comme toute expression écrite d'insatisfaction, justifiée ou non, émanant d'une personne ou d'une entreprise, ou en son nom, concernant la méthode du taux CORRA à terme ou toute proposition de modification du taux CORRA à terme, ou si :

- Le taux CORRA à terme représente de manière précise et fiable la partie du marché ou de l'économie qu'il est censé représenter;
- Une détermination de la durée du taux CORRA à terme a été faite conformément à la méthode du taux CORRA à terme.

### Exemples

- Questions relatives à l'interprétation ou à la transparence de la méthode concernant le taux CORRA à terme;
- Retards dans la publication ou l'information relative au taux CORRA à terme;



- Toute erreur dans les informations publiées par CBS concernant le taux CORRA à terme;
- Toute erreur de calcul;
- Toute question relative à l'intégrité du taux CORRA à terme.

## Processus de soumission

Une plainte doit être déposée en utilisant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse <https://candeal.com/fr/benchmarks/administration>, et inclure autant de renseignements que possible, notamment :

- votre nom, votre titre, l'institution que vous représentez, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone
- la date ou la fourchette de dates du problème (le cas échéant)
- une description détaillée de la plainte

## Procédure de traitement des plaintes

### 1. Accusé de réception

- Dans les 24 heures suivant la réception du formulaire de plainte, CBS accusera réception de la plainte par écrit, en indiquant que la plainte fait l'objet d'une enquête et qu'une réponse sera fournie en temps utile, y compris les conclusions et toute action corrective.

### 2. Enquête

- L'enquête sur la plainte sera menée de manière rapide et équitable, l'objectif étant de mener une enquête préliminaire dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.
- L'enquête déterminera si la plainte est valide et, dans l'affirmative, les mesures correctives à prendre.

### 3. Réponse

- Les résultats de l'enquête sont communiqués rapidement et en langage clair au plaignant. Si une plainte est partiellement ou totalement rejetée, les raisons en sont données avec un degré raisonnable de détail.
- Si le plaignant n'est pas satisfait des résultats de l'enquête, CBS l'informerá des possibilités qui s'offrent à lui pour passer à l'étape suivante.

## Contestation des prix

### Définition

Une contestation de prix est une objection écrite à l'exactitude d'un prix CORRA à terme publié ou des données utilisées pour le calcul d'un prix CORRA à terme publié et comprend une contestation



découlant de l'absence de publication d'un prix CORRA à terme. Le prix calculé est censé refléter, à tout moment donné, le taux de swap CORRA au jour le jour pour les échéances à 1 mois et à 3 mois.

## Processus de soumission

Une contestation de prix doit être soumise dans les 24 heures suivant la date du prix en question en utilisant le formulaire en ligne à [TMX Datalinx](#), et doit contenir le plus de renseignements possible, notamment :

- votre nom, votre titre, l'institution que vous représentez
- votre adresse électronique et votre numéro de téléphone
- la date du prix en question
- le niveau des prix CORRA à terme prévu, exprimé en pourcentage
- la durée du taux CORRA à terme en question (1 mois ou 3 mois)
- la raison de la contestation de prix

## Traitement

- CBS s'efforcera d'enquêter sur la contestation des prix, et d'y répondre, de manière rapide et équitable.
- Lorsque l'enquête sur une contestation de prix a abouti à la confirmation du prix, CBS prépare et vous envoie, dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception de la contestation de prix, un rapport de contestation de prix L1 qui confirme le prix et comprend, de manière raisonnablement détaillée, les justificatifs.
- Vous pouvez, dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception du rapport sur la contestation du prix de L1, contester le rapport en envoyant à CBS une notification à cet effet ainsi qu'une description, raisonnablement détaillée, des motifs de votre contestation. Le cas échéant, CBS transmettra le litige à son équipe d'assistance. Une fois la résolution obtenue, CBS préparera et vous enverra le rapport de contestation des prix L2 qui décrit, de manière raisonnablement détaillée, la résolution de la contestation.
- Lorsque l'enquête sur la contestation du prix n'a pas abouti à une confirmation du prix, CBS examinera les données utilisées pour le calcul du prix et collaborera avec son équipe d'assistance pour résoudre la contestation. L'enquête peut durer plus d'un jour ouvrable et tout ajustement de prix après 15 heures HNE prendra effet à partir du prochain instantané disponible du taux CORRA à terme.
- Des mises à jour concernant le statut d'une contestation de prix non confirmée peuvent être demandées à CBS par courrier électronique à l'adresse [Benchmarks@CanDeal.com](mailto:benchmarks@candeal.com). Une fois qu'une contestation de prix non validée a fait l'objet d'une enquête et qu'une solution a été trouvée, CBS enverra une réponse finale décrivant, de manière raisonnablement détaillée, la solution apportée.



## Dénonciation

CBS soutient pleinement la dénonciation et s'engage à protéger les dénonciateurs, les renseignements importants qu'ils fournissent et, plus largement, l'intégrité de sa procédure de dénonciation. Par conséquent, toutes les personnes qui envisagent de faire part de leurs problèmes de bonne foi peuvent être assurées que leurs doutes seront pris au sérieux, que la confidentialité des rapports est maintenue dans toute la mesure du possible et que les renseignements ne sont partagés qu'en cas de besoin. De plus, si vous êtes un employé de CBS, vous serez protégé contre les représailles.

Les personnes peuvent soumettre des dénonciations confidentielles et anonymes en anglais ou en français en ligne ou par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique confidentielle :

- Portail de dénonciation CBS : <https://canddeal.ethicspoint.com>
- Sans frais : 1-833-416-6298

## Tenue de dossiers

CBS conservera les dossiers et tous les documents relatifs à une contestation de prix, y compris les conversations téléphoniques (le cas échéant), les messages vocaux, les courriels et autres communications électroniques. Ces dossiers et documents seront conservés pendant une période de sept ans à compter de la date à laquelle ils ont été établis ou reçus, la date la plus tardive étant retenue, dans un endroit sûr et sous une forme durable, et d'une manière qui permette de les fournir rapidement, sur demande, au régulateur ou à l'autorité de régulation des marchés de valeurs mobilières.

## Supervision et révision

CBS rend compte régulièrement, et au minimum une fois par trimestre, à son conseil d'administration de toute plainte, contestation de prix ou dénonciation.

CBS vérifie périodiquement le respect de cette politique, autant que nécessaire et approprié. La présente politique est réexaminée au moins une fois par an ou plus souvent selon le besoin.

