

## PROTOCOLE D'INDEMNISATION PROPOSÉ

Le présent protocole d'indemnisation doit être lu conjointement avec l'entente de règlement datée du 11 septembre 2024 ("**Entente de règlement**").

### **TERMES DÉFINIS**

1. Les définitions figurant dans l'entente de règlement s'appliquent et sont incorporées aux présentes. Lorsqu'un terme est défini à la fois dans l'entente de règlement et dans le présent protocole d'indemnisation, c'est la définition du présent protocole d'indemnisation qui prévaut.
2. Les définitions suivantes s'appliquent au présent protocole d'indemnisation:
  - (a) **Réclamant autorisé** désigne un membre de l'action collective qui soumet une réclamation valide à l'administrateur et qui est acceptée conformément au paragraphe 26 des présentes ;
  - (b) **Réclamation** désigne un formulaire de réclamation en ligne sur le site Internet de l'Administrateur ou un formulaire de réclamation sur papier qu'un membre doit remplir et soumettre avant la date limite de dépôt des réclamations afin d'être considéré comme bénéficiaire des avantages du règlement dans le cadre du présent protocole d'indemnisation;
  - (c) **Réclamant** désigne un membre du groupe qui soumet une réclamation dûment remplie et tous les documents requis à l'administrateur au plus tard à la date limite de dépôt des réclamations ;

- (d) La **date limite de dépôt des réclamations** est fixée à 23 h 59, heure de Toronto (Est), le jour qui suit de cent quatre-vingts (180) jours civils la date à laquelle toute partie du deuxième avis a été diffusée pour la première fois ;
- (e) **Renseignements sur les clients** signifie les renseignements sur les membres du groupe fournis par Discount Brokers conformément aux paragraphes 6 à 7 des présentes, qui permettent de calculer les commissions de suivi payées au membre du groupe conformément au présent protocole d'indemnisation; et
- (f) **Commissions de suivi payées** est le montant des commissions de suivi payées par le défendeur à un courtier à escompte en ce qui concerne les fonds communs de placement TD détenues par un demandeur, déterminé conformément au paragraphe 8 du présent protocole d'indemnisation, qui constitue la base sur laquelle la part proportionnelle de chaque réclamant autorisé du montant net du règlement est déterminée.

## **PRINCIPES GÉNÉRAUX**

- 3. L'objectif de ce protocole d'indemnisation est de distribuer de manière rentable et efficace le montant net du règlement entre les membres du groupe autorisés, tout en évitant une double compensation.
- 4. L'administration;
  - (a) Mettre en œuvre et se conformer à l'entente de règlement, aux ordonnances de la Cour et au présent protocole d'indemnisation;
  - (b) Utiliser des systèmes sécurisés, sans papier, basés sur le web, avec enregistrement et tenue de registres électroniques dans la mesure du possible ; et

(c) Se fonder, dans la mesure du possible, sur les informations sur les clients fournies par les Discount Brokers.

5. Tous les chiffres sont exprimés en dollars canadiens, sauf indication contraire.

#### **INFORMATIONS SUR LE CLIENT**

6. Conformément aux termes de l'entente de règlement, le défendeur fournira à l'administrateur des renseignements sur les clients relativement aux fonds communs de placement TD détenus par les membres du groupe par l'entremise du courtier à escompte affilié du défendeur, TD Direct Investing (une division de TD Waterhouse Canada Inc.) (« **courtier à escompte TD** ») et possiblement d'autres courtiers à escompte.

7. Dans la mesure où ils sont demandés à des courtiers à escompte autres que le Courtier à escompte TD (« **courtiers à escompte externes** ») et fournis par ceux-ci, les renseignements suivants sur les clients peuvent être mis à la disposition de l'administrateur :

(a) Pour les membres individuels du groupe, leur nom, leur adresse et leur courriel;

(b) Pour les entreprises membres du groupe, leur nom, leur adresse, le nom de la personne à contacter au sein de l'entreprise et son courriel ;

(c) Pour chaque membre du groupe, le montant des commissions de suivi reçues par le courtier à escompte externe du membre du groupe de la part du défendeur en ce qui concerne les fonds communs de placement TD détenus par le membre du groupe, et la période au cours de laquelle ces commissions de suivi ont été reçues ; et

(d) Pour toute période pour laquelle les données demandées au paragraphe 7(c) la valeur marchande globale de tous les fonds communs de placement TD détenus par

le membre du groupe par l'entremise du courtier à escompte externe à intervalles réguliers au cours de cette période.

## **LE CALCUL DES COMMISSIONS DE SUIVI PAYÉES PAR LE DEMANDEUR**

8. Les commissions de suivi payées par le demandeur seront calculées comme suit :
- (a) Lorsque l'Administrateur a reçu des renseignements sur le client qui indiquent le montant des commissions de suivi reçues par le courtier à escompte du demandeur de la part du défendeur en ce qui concerne les fonds communs de placement TD détenus par le demandeur (soit dans un montant global, soit à intervalles réguliers de sorte que les commissions de suivi globales reçues au nom du membre du groupe puissent être calculées), ce montant global correspondra aux commissions de suivi payées ;
  - (b) Lorsque l'administrateur a reçu la valeur marchande globale de tous les fonds communs de placement TD détenus par le demandeur par l'entremise du courtier à escompte à intervalles mensuels, les commissions de suivi payées seront calculées pour chaque mois de la façon suivante :  
  
**[Valeur marchande globale de toutes les parts de Fonds mutuels TD détenues par le demandeur par l'entremise du courtier à escompte au cours du mois applicable jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2022] multipliée par [0,75 %] multipliée par [1/12].**  
  
et le montant déterminé pour chaque mois de la période pendant laquelle les fonds communs de placement TD ont été détenus par le demandeur seront additionnés ;
  - (c) Lorsque l'administrateur a reçu la valeur marchande globale de tous les fonds communs de placement TD détenus par le demandeur par l'entremise du courtier à escompte à intervalles trimestriels, les commissions de suivi payées seront calculées pour chaque trimestre de la façon suivante :

**[Valeur marchande globale de tous les fonds communs de placement TD détenus par le demandeur par l'entremise du courtier à escompte au cours du trimestre applicable jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2022] multipliée par [0,75 %] multipliée par [1/4].**

et le montant déterminé pour chaque trimestre au cours de la période pendant laquelle les fonds communs de placement TD ont été détenus par le demandeur seront additionnés ;

- (d) Lorsque l'Administrateur a reçu la valeur marchande globale de tous les fonds communs de placement TD détenus par le réclamant par l'entremise du courtier à escompte à intervalles de six mois, les commissions de suivi payées seront calculées pour chaque période de six mois de la façon suivante :

**[Valeur marchande globale de tous les fonds communs de placement TD détenus par le réclamant par l'entremise du courtier à escompte au cours de la période de six mois applicable jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2022] multipliée par [0,75 %] multipliée par [1/2].**

et le montant déterminé pour chaque période de six mois au cours de laquelle les fonds communs de placement TD ont été détenus par le demandeur seront additionnés ;

- (e) Lorsque l'Administrateur a reçu la valeur marchande globale de tous les fonds communs de placement TD détenus par le réclamant par l'entremise du courtier à escompte à intervalles de douze mois, les commissions de suivi payées seront calculées pour chaque période de douze mois de la façon suivante :

**[Valeur marchande globale de tous les fonds communs de placement TD détenues par le demandeur par l'entremise du courtier à escompte au cours de la période de 12 mois applicable jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2022] multipliée par [0,75 %].**

et le montant déterminé pour chaque période de 12 mois au cours de laquelle les fonds communs de placement TD ont été détenus par le demandeur seront additionnés.

9. Lorsque l'Administrateur a reçu la valeur marchande globale de tous les fonds communs de placement TD détenus par le réclamant par l'entremise du courtier à escompte entre les intervalles mensuels et annuels sur une base autre que mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle, tel que prévu aux paragraphes 8(b) à 8(e) l'administrateur calculera les commissions de suivi payées d'une manière analogue aux formules énoncées dans ces paragraphes.
10. Lorsque l'administrateur a reçu une combinaison des informations décrites aux paragraphes 8 et 9 les Commissions de Suivi Payées seront la somme de :
  - (a) Le montant calculé conformément au paragraphe 8(a); et
  - (b) Pour toute période pour laquelle l'administrateur ne dispose pas des informations nécessaires pour effectuer les calculs décrits au paragraphe 8(a) le montant calculé conformément aux paragraphes 8(b) à 8(e) et 9 en donnant la priorité aux données disponibles sur l'intervalle le plus court (en utilisant les données mensuelles disponibles au titre du paragraphe 8(b) puis en utilisant les données trimestrielles disponibles au titre du paragraphe 8(c) etc.)
11. Pour les fonds communs de placement TD détenus par un réclamant par l'entremise d'un courtier à escompte à compter du 1<sup>er</sup> juin 2022 (soit la date d'entrée en vigueur de l'interdiction réglementaire de payer des commissions de suivi aux courtiers à escompte), les commissions de suivi payées seront réputées être nulles pour cette période à compter du 1<sup>er</sup> juin 2022.

12. Tout montant en dollars américains ou dans une autre devise sera converti en dollars canadiens en utilisant le taux de change de la Banque du Canada au 11 septembre 2024.
13. L'Administrateur, agissant de bonne foi et en consultation avec les avocats du groupe, ne sera pas tenu d'entreprendre les calculs décrits aux paragraphes 8(b) à 8(e) et 9 si le temps et les frais nécessaires pour ce faire sont disproportionnés ou déraisonnables. L'administrateur ou les avocats du groupe peuvent, mais n'est pas tenu, de demander des instructions au tribunal à cet égard.

### **LA PROCÉDURE DE DEMANDE D'INDEMNISATION**

14. Pour être éligible à une indemnisation, un membre du groupe doit soumettre une demande d'indemnisation complète à l'administrateur au plus tard à la date limite de dépôt des demandes d'indemnisation.

#### **Processus de réclamation simplifié lorsque les informations sur le client sont fournies par les courtiers à escompte**

15. Pour les membres du groupe pour lesquels des informations sur les clients sont fournies à l'administrateur, la procédure suivante sera mise en œuvre :
  - (a) Lorsqu'une adresse électronique est disponible pour le membre du groupe, l'administrateur envoie par courriel au membre du groupe un nom d'utilisateur et un mot de passe pour le portail de réclamations en ligne établi par l'administrateur pour le dépôt des réclamations ("**avis de réclamation prérempli**"). L'avis de réclamation prérempli sera envoyé par courrier ordinaire si seule une adresse postale est disponible ;
  - (b) L'administrateur utilisera les renseignements divulgués dans l'information sur le client pour calculer les commissions de suivi payées au membre du groupe

conformément aux paragraphes 8 à 13. Le montant des commissions de suivi payées sera pré-rempli dans la demande d'indemnisation en ligne du membre de l'action collective ; et

- (c) Le demandeur peut se baser sur le montant des commissions de suivi payées qui a été pré-rempli dans la réclamation en ligne et soumettre la réclamation en se basant sur cette information, sans avoir besoin de fournir des documents justificatifs pour ces commissions de suivi payées.

### **Processus complet de demande d'indemnisation**

16. Sections 16 à 18 s'appliquent :

- (a) Les membres du groupe à qui un avis de réclamation prérempli n'a pas été envoyé ;
- (b) Les membres du groupe qui n'ont pas reçu d'avis de réclamation prérempli ;
- (c) Les membres du groupe qui ont reçu un avis de réclamation prérempli mais qui souhaitent étendre leur réclamation à une période non couverte par l'avis de réclamation prérempli (mais uniquement en ce qui concerne la période supplémentaire) ; et
- (d) Les membres du groupe qui ont reçu un avis de réclamation prérempli mais qui s'opposent au montant des commissions de suivi payées qui a été prérempli dans la réclamation en ligne pour le membre du groupe, mais seulement si le montant des commissions de suivi payées augmenterait d'au moins 500 \$ selon l'information fournie par le membre du groupe et le calcul de ses commissions de suivi payées conformément aux paragraphes 8 à 13.



17. Les demandes d'indemnisation doivent être soumises par l'intermédiaire du portail de demandes d'indemnisation en ligne créé par l'administrateur (sous réserve du paragraphe 22) au plus tard à la date limite de dépôt des réclamations.
18. Les réclamations doivent indiquer la valeur marchande globale de toutes les fonds communs de placement TD détenus par le membre du groupe par l'entremise d'un courtier à escompte, à intervalles réguliers allant du mois à l'année, et doivent être accompagnées de pièces justificatives de l'information fournie dans la réclamation, jugées adéquates par l'administrateur. L'administrateur calculera les commissions de suivi payées au membre du groupe conformément aux paragraphes 8 à 13.

#### **Exigences pour toutes les demandes d'indemnisation**

19. Chaque réclamation doit comporter les éléments suivants :
  - (a) Les coordonnées du demandeur ;
  - (b) La vérification par le demandeur des détails du paiement (adresse d'envoi du chèque ou détails du virement électronique) ;
  - (c) L'autorisation donnée par le réclamant à l'administrateur de contacter le réclamant ou son représentant pour obtenir de plus amples informations et/ou pour vérifier la réclamation ;
  - (d) Une déclaration du demandeur selon laquelle les informations soumises dans la réclamation sont exactes pour autant qu'il en soit informé et qu'il le croie ; et
  - (e) Si la réclamation est présentée par un tiers au nom d'un réclamant, le tiers doit fournir une déclaration signée par le réclamant au moment de la présentation de la réclamation, autorisant le tiers à présenter la réclamation au nom du réclamant.

**Règle par défaut selon laquelle les demandes d'indemnisation doivent être déposées en ligne**

20. L'Administrateur créera un portail de réclamations en ligne auquel les membres du groupe pourront accéder pour déposer une réclamation. Le portail de réclamations en ligne contiendra des champs qui obligeront les réclamants à fournir toutes les informations requises conformément au présent protocole d'indemnisation.
21. Sous réserve de la discrétion de l'administrateur, les réclamations ne peuvent pas être modifiées après la date limite de dépôt des réclamations. Pour plus de clarté, les « réclamations de type placeholder » - c'est-à-dire les réclamations incomplètes déposées uniquement dans le but de respecter la date limite de dépôt des réclamations - ne seront pas autorisées.
22. Si un membre du groupe n'a pas accès à Internet ou si, pour une autre raison valable, il n'est pas en mesure de soumettre une réclamation en ligne, le membre du groupe peut obtenir une réclamation sur papier auprès de l'administrateur et la soumettre par courrier ou par courriel à l'administrateur au plus tard à la date limite de dépôt des réclamations. Une réclamation sur papier envoyée à l'administrateur sera considérée comme ayant été soumise à la date d'oblitération.

**Aide au dépôt d'une demande d'indemnisation**

23. Les réclamants peuvent contacter gratuitement l'administrateur ou les avocats du groupe pour toute question relative à l'établissement d'une réclamation.
24. Les réclamants peuvent faire appel à des services de réclamation tiers, à un avocat de leur choix ou à des services similaires pour déposer une réclamation. Si un réclamant choisit de le faire, il sera responsable de tous les frais et dépenses encourus en rapport avec les services de réclamation d'un tiers, l'avocat de son choix ou des services similaires.

## **CLIENTS DE QUESTRADE**

25. Les commissions de suivi payées seront réputées être nulles pour les unités de Fonds mutuels TD détenues par l'entremise de Questrade à partir de 2009. Pour plus de clarté, les membres du groupe ne recevront pas de compensation du Montant net du règlement pour leurs unités de Fonds mutuels TD détenues par l'entremise de Questrade pendant cette période, mais peuvent recevoir une compensation pour les unités de Fonds mutuels TD détenues par l'entremise de Questrade avant 2009.

## **CALCUL DE LA COMPENSATION PÉCUNIAIRE ET DISTRIBUTION**

26. L'administrateur détermine d'abord les commissions de suivi payées par le réclamant conformément aux paragraphes 8 à 13. Si le réclamant a des commissions de suivi payées supérieures à zéro (0), il devient un réclamant autorisé. L'Administrateur calculera ensuite le droit à indemnisation au *prorata de* chaque Réclamant autorisé à partir du Montant net du règlement. Un réclamant pour lequel le montant des commissions de suivi payées est égal à zéro (0) n'est pas éligible au paiement de la somme nette du règlement.
27. Le montant net du règlement sera distribué aux réclamants autorisés *au prorata* (proportionnellement) de la valeur des commissions de suivi payées par le réclamant autorisé par rapport à la valeur des commissions de suivi payées par tous les réclamants autorisés.
28. L'indemnisation sera versée aux requérants autorisés en dollars canadiens.
29. L'Administrateur n'effectuera pas de paiements aux Réclamants autorisés dont le droit proportionnel à un paiement à partir du Montant net du règlement en vertu du présent Protocole de distribution est de 25 \$ ou moins. Ces montants seront plutôt alloués au

*prorata* aux autres réclamants autorisés dont les droits sont supérieurs à 25 \$, conformément au présent protocole de distribution.

30. L'administrateur paie les réclamants autorisés par chèque ou par virement électronique. Si, pour quelque raison que ce soit, un réclamant autorisé n'accepte pas le paiement dans les six (6) mois suivant l'émission d'un chèque ou dans un délai d'un (1) mois suivant l'envoi d'un virement électronique, le réclamant autorisé perd son droit à l'indemnisation et les fonds sont redistribués conformément au présent protocole d'indemnisation.
31. En consultation avec les avocats du groupe, l'administrateur peut demander des directives à la Cour concernant la distribution du montant net du règlement afin d'assurer une distribution équitable et rentable du montant net du règlement.

#### **DISTRIBUTIONS SUPPLÉMENTAIRES ET DISTRIBUTION DE *CYPRES***

32. Si, six (6) mois après la date à laquelle l'Administrateur distribue le Montant net du règlement aux Réclamants autorisés, le Compte fiduciaire présente toujours un solde positif (que ce soit en raison de remboursements d'impôts, de chèques non encaissés ou autres), l'Administrateur devra, si cela est économiquement faisable, réaffecter ce solde entre les Réclamants autorisés de manière équitable et économique. Si, de l'avis de l'administrateur et des avocats du groupe, il n'est pas possible de réaffecter tout solde restant entre les Réclamants Autorisés d'une manière équitable et économique, ce solde sera distribué à la Clinique de Protection des Investisseurs de la Faculté de Droit Osgoode Hall.

#### **L'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS, DES RÉCLAMATIONS IRRÉGULIÈRES ET DES RECOURS CONTRE LES DÉCISIONS DE L'ADMINISTRATEUR**

33. La procédure de demande d'indemnisation se veut rapide, rentable et "conviviale" afin de réduire au minimum le fardeau des demandeurs. En l'absence de motifs raisonnables

contraires, l'administrateur présume que les demandeurs agissent honnêtement et de bonne foi.

34. L'administrateur utilise le courrier électronique pour la correspondance avec les réclamants dans toute la mesure du possible.
35. L'administrateur examine toutes les demandes d'indemnisation pour détecter (ou met en œuvre des procédures pour détecter) les lacunes, y compris les champs incomplets, la documentation manquante et les demandes d'indemnisation en double ou frauduleuses.
36. L'administrateur vérifiera l'exactitude d'un sous-ensemble de réclamations. Cet audit déterminera si le Demandeur a fourni une preuve adéquate des Commissions de suivi payées et s'il a par ailleurs satisfait aux exigences du présent Protocole d'indemnisation.
37. Lorsqu'une réclamation contient des omissions ou des erreurs mineures, l'administrateur corrige ces omissions ou ces erreurs si l'information nécessaire pour corriger les omissions ou les erreurs est facilement accessible à l'administrateur.
38. Si, au cours du traitement d'une réclamation, l'administrateur constate qu'elle présente des lacunes ou que d'autres informations sont nécessaires, il en informe le réclamant par courrier électronique ou postal. L'administrateur accorde au réclamant un délai de trente (30) jours à compter de la date de l'avis pour corriger les lacunes. Si les lacunes ne sont pas corrigées dans le délai de trente (30) jours, l'administrateur rejette la réclamation.
39. Lorsque l'administrateur rejette une réclamation dans son intégralité, il envoie au réclamant, à l'adresse électronique ou postale fournie par le réclamant ou à la dernière adresse électronique ou postale connue du réclamant, un avis l'informant que sa réclamation a été rejetée et qu'il peut demander à l'administrateur de réexaminer sa décision. Il est entendu qu'un réclamant n'a pas droit à un avis ou à un réexamen lorsqu'une

réclamation est acceptée mais que le réclamant conteste le montant de ses commissions de suivi payées ou de sa compensation individuelle.

40. Toute demande de réexamen doit être reçue par l'administrateur dans les 45 jours suivant la date de l'avis de rejet. Si aucune demande n'est reçue dans ce délai, le réclamant est réputé avoir accepté la décision de l'administrateur et cette décision est définitive et ne peut faire l'objet d'un nouvel examen par un tribunal ou une autre instance.
41. Lorsqu'un réclamant dépose une demande de réexamen auprès de l'administrateur, ce dernier en informe les avocats du groupe et procède à un examen administratif de la plainte du réclamant.
42. À la suite de sa décision dans le cadre d'un examen administratif, l'administrateur informe le demandeur de sa décision ("**avis de décision de réexamen**"). Si l'administrateur renverse une décision de rejet, il envoie au réclamant, à l'adresse électronique ou postale fournie par le réclamant ou à la dernière adresse électronique ou postale connue du réclamant, un avis précisant la révision de la décision de rejet de l'administrateur.
43. La décision de l'administrateur concernant une demande de réexamen est contraignante pour le demandeur, sous réserve de son droit d'appel, comme indiqué ci-dessous.
44. Si, après avoir statué sur une demande de réexamen, l'administrateur continue de rejeter la demande d'indemnisation d'un demandeur dans son intégralité, le demandeur peut faire appel du rejet.
45. Les recours sont tranchés par un arbitre désigné par la Cour. L'arbitre applique aux recours les règles prévues par le présent règlement.
46. Les appels sont fondés sur les observations écrites du demandeur et de l'administrateur, étayées par toute documentation fournie à l'administrateur et tout autre document fourni

par le demandeur ou l'administrateur. Nonobstant ce qui précède, l'arbitre peut, à sa seule discrétion, demander que les soumissions orales soient faites par vidéoconférence ou établir des procédures supplémentaires à suivre au cours de l'appel dans les cas où il juge que cela est justifié.

47. L'arbitre peut, à sa seule discrétion, procéder à une médiation à tout moment de la procédure et, en cas d'échec de la médiation, poursuivre l'arbitrage de l'appel.
48. Les frais de l'arbitre et de l'administrateur en cas de succès de l'appel seront payés à partir du montant net du règlement. Pour plus de clarté, le demandeur n'a pas le droit d'être remboursé de ses frais (y compris les honoraires d'avocat ou les débours) en cas de succès de l'appel.
49. Les frais de l'arbitre et de l'administrateur en cas d'appel infructueux sont à la charge du demandeur, sous réserve de l'appréciation de l'administrateur.
50. La décision de l'arbitre sur l'appel est définitive et contraignante et ne peut faire l'objet d'aucun autre appel ou examen.
51. Il est entendu qu'il n'y a pas de droit d'appel ou de réexamen :
  - (a) Lorsqu'une réclamation est acceptée, mais que le réclamant conteste le montant de ses commissions de suivi payées ou de sa rémunération individuelle ;
  - (b) En ce qui concerne les demandes d'indemnisation déposées après la date limite de dépôt des demandes d'indemnisation ; et
  - (c) En ce qui concerne les réclamations pour lesquelles l'appel ou la demande de réexamen, s'il est accepté, fera en sorte que les commissions de suivi payées par le réclamant seront inférieures à 500 \$.

## **RESPONSABILITÉS DE L'ADMINISTRATEUR ET AUTRES QUESTIONS**

### **Pouvoirs de contrôle de la Cour**

52. L'administrateur administre l'entente de règlement et le présent protocole d'indemnisation sous l'autorité et la supervision permanentes de la Cour.
53. Aucune action ne pourra être intentée à l'encontre des avocats du groupe ou de l'administrateur pour toute décision prise dans le cadre de l'administration de l'entente de règlement et du protocole d'indemnisation sans une ordonnance d'un Tribunal autorisant une telle action.

### **Investissement des fonds de règlement**

54. Les fonds de règlement sont détenus dans un véhicule de placement garanti, un compte de marché liquide ou un titre équivalent dont la notation est équivalente ou supérieure à celle d'une banque canadienne de l'annexe I (une banque figurant à l'annexe I de la *loi sur les banques*, SC 1991, c 46), détenue par une institution financière canadienne.

### **Communication, langues et traduction**

55. Lorsqu'une réclamation est déposée par un agent de réclamation tiers ou un avocat au nom d'un membre du groupe, toutes les communications sont effectuées avec l'agent de réclamation tiers ou l'avocat, à moins que le membre du groupe ne demande qu'il en soit autrement.
56. L'administrateur met en place un numéro gratuit pour les appels en provenance du Canada.
57. L'administrateur consacrera suffisamment de personnel pour répondre aux demandes des membres du groupe en anglais ou en français, selon le choix du membre du groupe.



58. Toutes les communications écrites de l'administrateur à un membre du groupe seront transmises par courrier électronique si une adresse électronique a été fournie, ou par courrier ordinaire si aucune adresse électronique n'a été fournie.

### **Courrier non distribuable**

59. L'administrateur n'est pas responsable de la localisation des membres du groupe pour tout envoi retourné à l'administrateur comme étant non distribuable.
60. L'Administrateur a le pouvoir discrétionnaire, mais non l'obligation, de réémettre les paiements à un membre du groupe retournés comme non distribuables selon les politiques et procédures que l'administrateur juge appropriées. Tous les coûts associés à la localisation de l'adresse actuelle du membre de l'action collective seront déduits des indemnités de règlement de ce membre de l'action collective.

### **Réémission du paiement**

61. Lorsqu'un demandeur autorisé demande que le paiement soit réémis, 15 (quinze) dollars sont déduits des prestations de règlement de ce demandeur autorisé, ce qui représente les frais de réémission du paiement.

### **Impôts**

62. L'Administrateur prendra toutes les mesures raisonnables pour minimiser l'imposition de taxes sur le montant net du règlement et paiera toutes les taxes imposées sur ces sommes à partir du montant net du règlement.

### **Rapports**

63. L'administrateur doit fournir des rapports réguliers aux avocats du groupe concernant l'administration.

64. L'administrateur fournit tout rapport demandé par la Cour.

### **Assistance à l'administrateur**

65. L'administrateur a le pouvoir discrétionnaire de conclure des contrats et d'obtenir l'assistance d'experts financiers, comptables et autres qui sont raisonnablement nécessaires à la mise en œuvre de l'entente de règlement et du présent protocole d'indemnisation.

### **Confidentialité**

66. Toute information reçue de la Défenderesse, des Discount Brokers ou des Membres du Groupe, recueillie, utilisée et conservée par l'administrateur aux fins de l'administration de l'entente de règlement, y compris l'évaluation du statut d'admissibilité du membre du groupe en vertu de l'entente de règlement, est protégée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, SC 2000, c. 5. Les informations fournies par les membres du groupe sont strictement privées et confidentielles et ne seront pas divulguées sans le consentement écrit exprès du membre du groupe concerné, sauf en conformité avec l'entente de règlement, les ordonnances de la Cour et/ou le présent protocole d'indemnisation.

67. L'administrateur conserve, sur papier ou sous forme électronique, selon ce qu'il juge approprié, les documents relatifs à une réclamation ou aux informations sur le client, selon le cas, jusqu'à 90 jours après l'achèvement de l'administration de l'entente de règlement et, à ce moment-là, il détruit les documents en les déchiquetant, en les supprimant ou par tout autre moyen qui les rendra illisibles de façon permanente.

### **Prolongation des délais**

68. D'un commun accord entre les avocats du groupe et l'administrateur, tout délai prévu dans le présent protocole d'indemnisation peut être prolongé si, à leur avis, agissant

raisonnablement, cela n'aura pas d'impact négatif sur l'administration efficace du règlement et s'il est dans l'intérêt d'un ou de plusieurs membres du groupe de le faire.