

## **ANNEXE 5 : Protocole d'administration**

## **ANNEXE 5 DE L'ENTENTE FINALE DE RÈGLEMENT**

### **PROTOCOLE D'ADMINISTRATION DES RÉCLAMATIONS ET DE DISTRIBUTION DES INDEMNITÉS**

---

#### **TABLE DES MATIÈRES**

	<b>Page No.</b>
<b>PARTIE I - DÉFINITIONS</b> .....	<b>2</b>
<b>PARTIE II - PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ADMINISTRATION</b> .....	<b>2</b>
<b>PARTIE III - ADMINISTRATION DES RÉCLAMATIONS</b> .....	<b>3</b>
<b>A.    DIFFUSION DE L'AVIS EXPLICATIF SUR L'ENTENTE FINALE DE           RÈGLEMENT</b> .....	<b>4</b>
<b>B.    DISPONIBILITÉ DU FORMULAIRE DE RÉCLAMATION</b> .....	<b>6</b>
<b>C.    TRANSMISSION DES RÉCLAMATIONS À L'ADMINISTRATEUR DES           RÉCLAMATIONS</b> .....	<b>7</b>
<b>D.    VÉRIFICATION ET TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR           L'ADMINISTRATEUR DES RÉCLAMATIONS</b> .....	<b>8</b>
<b>E.    DISTRIBUTION DES INDEMNITÉS</b> .....	<b>10</b>
<b>F.    PAIEMENTS AU FONDS D'AIDE AUX ACTIONS COLLECTIVES</b> .....	<b>12</b>
<b>PARTIE IV – RAPPORTS DE L'ADMINISTRATEUR DES RÉCLAMATIONS</b> .....	<b>12</b>
<b>PARTIE V – RÉOLUTION DE CONFLITS</b> .....	<b>16</b>
<b>PARTIE VI – CONFIDENTIALITÉ</b> .....	<b>16</b>

## **PARTIE I - DÉFINITIONS**

1. Aux fins du présent Protocole d'administration des Réclamations et de distribution des indemnités aux membres du Groupe (le « **Protocole** »), les mêmes définitions que celles prévues à l'Entente finale de règlement s'appliquent.

## **PARTIE II - PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ADMINISTRATION**

2. Le Protocole gouverne le processus d'administration des Réclamations et de distribution des indemnités aux membres du Groupe, conformément à l'Entente finale de règlement (l' « **Administration** »).
3. L'Administrateur des réclamations doit:
  - a) Implanter et se conformer à l'Entente finale de règlement, à tout jugement du Tribunal et au Protocole;
  - b) Créer, avant la Date d'approbation, un portail en ligne sécurisé et confidentiel auquel les membres du Groupe pourront accéder pour remplir leur Formulaire de réclamation. L'Administrateur des réclamations devra utiliser des systèmes Web sécurisés et permettre la tenue de dossiers électroniques. L'Administrateur des réclamations devra s'assurer que le portail en ligne est disponible et effectif à la Date de départ de la Période de diffusion de l'Avis explicatif;
  - c) Mettre en place, à partir du dépôt de la Demande de pré-approbation, une ligne téléphonique sans frais au Canada que les membres du Groupe pourront composer pour que l'Administrateur des réclamations puisse les informer concernant notamment l'Entente finale de règlement et les indemnités dont ils pourraient bénéficier;
  - d) Mettre en place, à partir du dépôt de la Demande de pré-approbation, un site Internet permettant de répondre aux questions des membres du Groupe concernant notamment l'Entente finale de règlement et les indemnités;

- e) S'assurer de mettre en place, dans des délais raisonnables, toutes les mesures, les ressources, les systèmes et les infrastructures nécessaires afin de gérer efficacement et avec diligence toutes les Réclamations qui pourraient lui être soumises, y compris les mesures identifiées aux paragraphes 3 (b), (c) et (d) du Protocole, en tenant compte des spécificités propres au présent dossier, notamment le nombre important de membres du Groupe et le fait qu'une grande partie de ceux-ci s'expriment uniquement en langue française;
  - f) S'assurer que tous les services seront offerts en français et en anglais;
  - g) Se fier aux informations communiquées par Desjardins en ce qui a trait à l'identité des Réclamants;
  - h) Respecter les méthodes de communication avec les membres du Groupe conformément au Protocole et à l'Entente finale de règlement;
  - i) Recevoir, traiter et valider les Réclamations des membres du Groupe;
  - j) Procéder au paiement des indemnités prévues à l'Entente finale de règlement et selon les modalités qui y sont prévues.
4. Les Parties ont, d'un commun accord, choisi et désigné l'Administrateur des réclamations.

### **PARTIE III - ADMINISTRATION DES RÉCLAMATIONS**

5. Dès la Date d'approbation, l'Administrateur des réclamations devra initier le processus de réclamation afin de permettre aux membres du Groupe de déposer leurs Réclamations, conformément aux étapes et aux modalités détaillées au Protocole et à l'Entente finale de règlement.

**A. Diffusion de l'Avis explicatif sur l'Entente finale de règlement**

6. À partir de la Date de départ de la Période de diffusion de l'Avis explicatif, l'Avis explicatif sur l'Entente finale de règlement sera :
  - a) transmis, par Desjardins, par l'entremise du service AccèsD de Desjardins à chacun des membres du Groupe possédant un compte AccèsD de Desjardins;
  - b) envoyé par Equifax, par courrier identifié comme provenant de Desjardins, à tous les membres actuels et clients de Desjardins qui n'ont pas un compte AccèsD, et à tous les anciens membres et clients de Desjardins dont Desjardins possède toujours des coordonnées suffisamment récentes pour pouvoir s'y fier;
  - c) rendu disponible sur les sites internet des Avocats du Groupe et de l'Administrateur des réclamations;
- 6.1 À partir de la Date de départ de la Période de diffusion de l'Avis explicatif, Desjardins, ou l'Administrateur des réclamations, fera parvenir aux Avocats du Groupe, de façon hebdomadaire, un rapport écrit indiquant le nombre d'Avis explicatifs transmis la semaine précédente aux membres du Groupe par l'entremise du service Accès D de Desjardins et par courrier conformément aux sous-paragraphes 6 a) et b) du présent Protocole;
7. Suivant la transmission de l'Avis explicatif selon les modalités prévues à l'article 6 du présent Protocole, l'Avis explicatif sera publié dans les journaux suivants :
  - i) La Presse +;
  - ii) Le Devoir;
  - iii) Le Journal de Montréal;
  - iv) Le Journal de Québec;

- v) The Montreal Gazette;
  - vi) The National Post (Édition nationale);
  - vii) Des journaux locaux pour les régions du Québec, à savoir :
    - 1. Le Droit (Gatineau)
    - 2. La Voix de L'Est (Granby)
    - 3. La Tribune (Sherbrooke)
    - 4. Le Nouvelliste (Trois-Rivières)
    - 5. Le Quotidien (Saguenay)
  - viii) The Vancouver Sun;
  - ix) The Victoria Times-Colonist.
8. La transmission et la publication de l'Avis explicatif, effectuées selon les modalités prévues aux articles 6 et 7 du présent Protocole, doivent être complétés pendant la Période de diffusion de l'Avis explicatif.
- 8.1 À partir du dépôt de la Demande de pré-approbation, toute personne qui communique avec l'Administrateur des réclamations à la ligne téléphonique mise en place conformément au sous-paragraphe 3 c) du Protocole, ou visite le site Internet de l'Administrateur des réclamations mis en place conformément au sous-paragraphe 3 d) du Protocole, sera informée de la possibilité de s'inscrire sur le site Internet de l'Administrateur des réclamations, en lui fournissant son adresse courriel, afin d'obtenir un rappel concernant la possibilité de déposer une réclamation. Ce rappel sera automatiquement transmis par l'Administrateur des réclamations aux adresses courriel des personnes qui se seront ainsi enregistrées auprès de lui dans les quatorze (14) jours suivant la première publication de l'Avis explicatif dans les journaux conformément au paragraphe 7 du Protocole;

9. Sujet aux modifications de contenu alors applicables et à l'approbation du Tribunal, l'Avis explicatif sera publié à nouveau, dans les journaux identifiés à l'article 7 du présent Protocole, entre quatre-vingt-dix (90) et soixante (60) jours avant la fin de la Période de réclamation pour les membres du Sous-Groupe 1.
10. Sujet aux modifications de contenu alors applicables et à l'approbation du Tribunal, l'Avis explicatif sera publié à nouveau, dans les journaux identifiés aux paragraphes 7 i) à vi), viii) et ix) du présent Protocole, entre quatre-vingt-dix (90) et soixante (60) jours avant la fin de l'Année de réclamation n°1, de l'Année de réclamation n°2 et de de l'Année de réclamation n°3.
11. Les frais de publication et de transmission des Avis explicatifs sur l'Entente finale de règlement, sauf ceux se rapportant aux sites internet des Avocats du Groupe, seront à la charge de Desjardins, en sus de toute autre somme payable en vertu de l'Entente finale de règlement.

## **B. Disponibilité du Formulaire de réclamation**

12. Le Formulaire de réclamation sera disponible en ligne, dans les deux langues, sur le portail mis sur pied par l'Administrateur des réclamations, et accessible :
  - a) dans le cas des membres du Groupe qui recevront l'Avis explicatif conformément à la clause 6(a) du présent Protocole, via un lien sécurisé unique contenu dans l'Avis explicatif permettant d'authentifier l'identité du Réclamant, et ce jusqu'à la fin de la Période de réclamation pour les membres du Sous-groupe 2;
  - b) dans le cas des membres du Groupe qui recevront l'Avis explicatif conformément à la clause 6(b) du présent Protocole, via le site Internet de l'Administrateur des réclamations et en utilisant le code d'accès unique (un numéro de référence unique ou « #NRU ») permettant d'authentifier l'identité du Réclamant contenu dans l'Avis explicatif;

- c) dans le cas des autres membres du Groupe, via le site Internet de l'Administrateur des réclamations à compter de la publication de l'Avis explicatif dans les journaux conformément à la clause 7 du présent Protocole.
13. Desjardins s'engage à déployer des efforts raisonnables afin que le Formulaire de réclamation soit disponible en format papier dans les deux langues à l'intérieur de chaque Caisse Desjardins et de chaque point de service Desjardins où se trouve du personnel à compter de la Date de départ de la Période de diffusion de l'Avis explicatif jusqu'à la fin de la Période de réclamation pour les membres du Sous-groupe 2.
14. Finalement, un lien pour accéder au Formulaire de réclamation sera également disponible par l'entremise du site Internet des Avocats du Groupe et du site Internet de Desjardins dans un endroit facilement accessible de la section consacrée aux Mesures de Protection, le tout à compter de la publication de l'Avis explicatif dans les journaux conformément à la clause 7 du présent Protocole et jusqu'à la fin de la Période de réclamation pour les membres du Sous-groupe 2.

### **C. Transmission des Réclamations à l'Administrateur des réclamations**

15. Dans le cas des membres du Sous-groupe 1, le Formulaire de réclamation devra être soumis en ligne ou par la poste à l'Administrateur des réclamations à l'intérieur de la Période de réclamation pour les membres du Sous-groupe 1.
16. Dans le cas des membres du Sous-groupe 2, le Formulaire de réclamation et la Preuve documentaire devront être soumis en ligne ou par la poste à l'Administrateur des réclamations à l'intérieur de la Période de réclamation pour les Membres du Sous-groupe 2.
17. Les Formulaires de réclamation préciseront spécifiquement que les membres du Sous-groupe 2 ne doivent transmettre que des copies de la Preuve documentaire, puisqu'aucun original ne sera retourné par l'Administrateur des réclamations.



#### **D. Vérification et traitement des Réclamations par l'Administrateur des réclamations**

18. Aux fins de vérification de la validité des Réclamations, l'Administrateur des réclamations pourra communiquer directement avec tout Réclamant. Tout défaut par le Réclamant de répondre aux communications de l'Administrateur des réclamations dans un délai raisonnable entraînera le rejet de sa Réclamation.
19. La décision de l'Administrateur des réclamations de verser, ou non, une indemnité à un Réclamant pour une Réclamation déposée à titre de membre du Sous-groupe 1 est finale et sans appel.
20. Pour qu'une Réclamation présentée par un Réclamant du Sous-groupe 2 soit jugée valide par l'Administrateur des réclamations, le Réclamant doit transmettre à l'Administrateur des réclamations à l'intérieur de la Période de réclamation pour les membres du Sous-groupe 2 un Formulaire :
  - a) Dans lequel le Réclamant confirme que depuis la Divulgation, il n'a pas fait l'objet d'une autre fuite de données ayant mené à un Vol d'identité pour lequel il a déjà obtenu compensation; et
  - b) Accompagné d'une Preuve documentaire; et
  - c) Accompagné, si le Vol d'identité est découvert plus de 6 mois après la Date d'approbation, d'une preuve que le Réclamant s'est préalablement inscrit à un service de surveillance du crédit offert par Equifax ou TransUnion.
21. Pour qu'une Réclamation présentée par un Réclamant du Sous-groupe 2 soit jugée valide par l'Administrateur des réclamations, la Preuve documentaire qu'il fournit doit permettre de démontrer un Vol d'identité, c'est-à-dire démontrer de façon objective que les éléments de faits suivants sont vraisemblablement survenus :
  - a) Après le 1<sup>er</sup> janvier 2017;

- b) Des renseignements personnels du Réclamant ont été utilisés ou modifiés, par exemple : le nom, la date de naissance, l'adresse, le numéro d'assurance sociale ou les numéros de pièces d'identité (assurance maladie, permis de conduire, passeport, etc.). Les données personnelles d'accès tels que le numéro d'identification personnelle (NIP), un mot de passe ou un code AccèsD ne sont pas considérés comme des renseignements personnels aux fins d'une Réclamation d'un membre du Sous-groupe 2;
  - c) Pour se faire passer pour le Réclamant afin de commettre un acte frauduleux, ce qui inclut notamment, mais non limitativement :
    - i) Ouvrir un compte, que ce soit un compte chèque, un compte épargne, un compte d'abonnement cellulaire, etc.; et/ou
    - ii) Prendre le contrôle d'un compte préexistant (« *Account takeover* »); et/ou
    - iii) Demander une carte de crédit, une carte prépayée ou un financement tel un prêt ou une marge; et/ou
    - iv) Effectuer une transaction financière, à savoir un virement Interac, un achat ou une avance de fonds, un retrait ou un dépôt, une demande de prestation gouvernementale, un paiement de facture, un transfert monétaire, une traite bancaire, etc.; et/ou
    - v) Souscrire à une assurance; et/ou
    - vi) Fournir une garantie ou un endossement dans le cadre d'une transaction.
22. Le Vol d'identité exclut les transactions frauduleuses sur une carte de crédit qui a été obtenue de manière légitime par le Réclamant.

23. Dans l'éventualité où l'Administrateur des réclamations considère que la Preuve documentaire transmise par un membre du Sous-groupe 2 est incomplète, déficiente, insuffisante ou qu'elle ne permet pas de conclure à un Vol d'identité, l'Administrateur des réclamations devra communiquer avec le Réclamant dans un délai de 60 jours suivant le dépôt de la Preuve documentaire pour l'en informer. À partir du jour où l'Administrateur des réclamations communique avec le Réclamant, ce dernier disposera d'un délai de quarante-cinq (45) jours pour transmettre une nouvelle Preuve documentaire au soutien de sa Réclamation, pour la compléter ou pour remédier à tout défaut indiqué. À défaut pour le Réclamant de transmettre une nouvelle Preuve documentaire au soutien de sa Réclamation dans le délai prévu, celle-ci sera rejetée par l'Administrateur des réclamations.
24. À la suite de la réception de cette nouvelle Preuve documentaire au soutien de sa Réclamation dans le délai prévu, l'Administrateur des réclamations décidera s'il verse une indemnité au Réclamant.
25. La décision de l'Administrateur des réclamations de verser, ou non, une indemnité à un Réclamant pour une Réclamation déposée à titre de membre du Sous-groupe 2 est finale et sans appel.

#### **E. Distribution des indemnités**

26. L'Administrateur des réclamations indemniserá les membres du Sous-groupe 1 qui soumettent des Réclamations valides par chèque payable au Réclamant ou par virement bancaire, dans un délai de 90 jours suivant la fin de la Période de réclamation pour les membres du Sous-groupe 1. Il est entendu que Desjardins aura préalablement transmis à l'Administrateur des réclamations le montant requis, sous réserve du Plafond du Sous-groupe 1.
27. L'Administrateur des réclamations indemniserá les membres du Sous-groupe 2 qui soumettent des Réclamations valides par chèque payable au Réclamant ou par virement bancaire, dans un délai de 90 jours suivant la fin de l'Année de

réclamation applicable. Il est entendu que Desjardins aura préalablement transmis à l'Administrateur des réclamations, pour chaque Année de réclamation applicable, le montant requis, sous réserve du Plafond du Sous-groupe 2.

28. Par ailleurs, en ce qui concerne les membres du Sous-groupe 2, nonobstant les paragraphes 17 et 18 et conformément au paragraphe 19 de l'Entente finale de règlement, si, à la Fin de la Période de réclamation pour les membres du Sous-groupe 2 :

- a) les Réclamations valides reçues durant l'Année de réclamation n°1 ont dépassé le Plafond annuel pour l'Année de réclamation n°1 et qu'alors, conformément au paragraphe 18 de l'Entente finale de règlement, les montants des indemnités versées aux Réclamants ont été réduits au prorata du montant total des Réclamations valides déposées durant l'Année de réclamation n°1; et
- b) le Plafond annuel pour l'Année de réclamation n°2 et/ou l'Année de réclamation n°3 n'ont pas été atteints;

la différence entre le Plafond annuel de l'Année de réclamation n°2 et/ou de l'Année de réclamation n°3 et le montant total des Réclamations valides des membres du Sous-groupe 2 déposées pendant ces périodes respectives sera payée par l'Administrateur des réclamations par chèque payable au Réclamant ou par virement bancaire, dans les trente (30) jours suivant la fin de la Période de réclamation pour les Membres du Sous-groupe 2, aux Réclamants qui ont présenté une Réclamation valide pour l'Année de réclamation n°1, et ce, jusqu'à concurrence de la différence entre la somme de 1 000 \$ et l'indemnité payée pour l'Année de réclamation n°1 aux Réclamants.

29. Pour chaque Réclamant, l'Administrateur des réclamations conservera un dossier permettant d'identifier les éléments suivants :

- a) la date de réception du Formulaire de réclamation (et, dans le cas des membres du Sous-groupe 2, la date de réception de la Preuve

documentaire et une copie de toute communication entre l'Administrateur des réclamations et le Réclamant portant sur la Preuve documentaire);

- b) les coordonnées du Réclamant;
- c) une copie du Formulaire de réclamation, et, le cas échéant, de la Preuve documentaire;
- d) la décision de verser ou non une indemnité au Réclamant;
- e) le montant de l'indemnité versée au Réclamant; et
- f) en cas de refus de verser une indemnité au Réclamant, la raison de ce refus.

#### **F. Paiements au Fonds d'aide aux actions collectives**

30. L'Administrateur des réclamations sera responsable de prélever tout montant payable au Fonds d'aide en vertu du *Règlement sur le pourcentage prélevé par le Fonds d'aide aux actions collectives* sur chacune des indemnités à être versées aux membres du Groupe ayant présenté des Réclamations valides.

### **PARTIE IV – RAPPORTS DE L'ADMINISTRATEUR DES RÉCLAMATIONS**

31. Dans les 120 jours suivant la fin de la Période de réclamation pour les membres du Sous-groupe 1, l'Administrateur des réclamations transmettra aux Avocats du Groupe et aux Avocats de Desjardins un rapport détaillé indiquant :
- (a) le nombre total des membres du Sous-groupe 1 ayant reçu une indemnité;
  - (b) pour chacun des paliers d'indemnisation prévu au Tableau 1, au paragraphe 12 de l'Entente finale de règlement, le nombre total de membres du Sous-groupe 1 ayant reçu une telle indemnité;
  - (c) la valeur totale des indemnités versées par l'Administrateur des réclamations aux membres du Sous-groupe 1;

- (d) le nombre total de membres du Sous-groupe 1 auxquels l'Administrateur des réclamations a refusé de verser une indemnité;
  - (e) pour chacun des membres du Sous-groupe 1 auxquels l'Administrateur des réclamations a refusé de verser une indemnité, la raison justifiant le refus de verser ladite indemnité; et
  - (f) la valeur totale des indemnités réclamées par les membres du Sous-groupe 1 auxquels l'Administrateur des réclamations a refusé de verser une indemnité.
32. Dans les 120 jours suivant la fin de chacune des Années de réclamation, l'Administrateur des réclamations transmettra aux Avocats du Groupe et aux Avocats de Desjardins un rapport détaillé indiquant, pour l'Année de réclamation qui vient de s'écouler :
- (a) le nombre total des membres du Sous-groupe 2 ayant reçu une indemnité;
  - (b) la valeur totale des indemnités versées par l'Administrateur des réclamations aux membres du Sous-groupe 2;
  - (c) pour chacun des membres du Sous-groupe 2 ayant reçu une indemnité, le montant de ladite indemnité;
  - (d) le nombre total des membres du Sous-groupe 2 ayant reçu une indemnité à titre de membre du Sous-groupe 1;
  - (e) pour chacun des Membres du Sous-groupe 2 auxquels l'Administrateur des réclamations a refusé de verser une indemnité, la raison justifiant le refus de verser ladite indemnité; et
  - (f) la valeur totale des indemnités réclamées par les membres du Sous-groupe 2 auxquels l'Administrateur des réclamations a refusé de verser une indemnité.

33. En sus du rapport détaillé prévu au paragraphe 31 du Protocole, l'Administrateur des réclamations transmettra aux Avocats du Groupe et aux Avocats de Desjardins, à la fin de chacun des mois de la Période de réclamation pour les membres du Sous-groupe 1, un rapport détaillé indiquant, pour le mois qui vient de s'écouler :
- a) le nombre total des membres du Sous-groupe 1 ayant déposé une Réclamation;
  - b) pour chacun des paliers d'indemnisation prévu au Tableau 1, au paragraphe 12 de l'Entente finale de règlement, le nombre total de membres du Sous-groupe 1 ayant déposé une Réclamation pour le palier correspondant;
  - c) la valeur totale des Réclamations déposées par les membres du Sous-groupe 1;
  - d) le nombre total des Réclamations déposées par les membres du Sous-groupe 1 que l'Administrateur considère être des Réclamations invalides;
  - e) pour chacune des Réclamations déposées par les membres du Sous-groupe 1 que l'Administrateur des réclamations considère être une Réclamation invalide, la raison justifiant que l'Administrateur la considère comme une Réclamation invalide;
  - f) la valeur totale des Réclamations déposée par les membres du Sous-groupe 1 que l'Administrateur considère être des Réclamations invalides;
  - g) la valeur totale des Réclamations dont l'analyse est toujours en cours;
  - h) la valeur totale des Réclamations déposées par les membres du Sous-groupe 1 que l'Administrateur des réclamations considère être des Réclamations valides;

34. En sus des rapports détaillés prévus au paragraphe 32 du Protocole, l'Administrateur des réclamations transmettra aux Avocats du Groupe et aux Avocats de Desjardins, de façon trimestrielle au cours de chacune des Années de réclamation, un rapport détaillé indiquant, pour les trois mois qui viennent de s'écouler :
- a) le nombre total des membres du Sous-groupe 2 ayant déposé une Réclamation;
  - b) la valeur totale des Réclamations déposées par les membres du Sous-groupe 2;
  - c) le nombre total des Réclamations déposées par les membres du Sous-groupe 2 que l'Administrateur considère être des Réclamations invalides;
  - d) pour chacune des Réclamations déposées par les membres du Sous-groupe 2 que l'Administrateur des réclamations considère être une Réclamation invalide, la raison justifiant que l'Administrateur la considère comme une Réclamation invalide;
  - e) la valeur totale des Réclamations déposée par les membres du Sous-groupe 2 que l'Administrateur considère être des Réclamations invalides;
  - f) la valeur totale des Réclamations dont l'analyse est toujours en cours;
  - g) la valeur totale des Réclamations déposées par les membres du Sous-groupe 1 que l'Administrateur des réclamations considère être des Réclamations valides.
35. Aussitôt que possible à la fin de la Période de réclamation pour les membres du Sous-groupe 2 et après que toutes les indemnités ont été versées pour toutes les Réclamations valides, l'Administrateur des réclamations devra transmettre à la Cour, aux Avocats du Groupe et aux Avocats de Desjardins, un Rapport final d'administration.



36. À la même occasion, l'Administrateur des réclamations devra transmettre un rapport aux Avocats du Groupe et aux Avocats de Desjardins indiquant tous les chèques d'indemnité qui demeurent non-encaissés, de même que toute somme qui demeure à être versée au Fonds d'aide, le cas échéant.

## **PARTIE V – RÉOLUTION DE CONFLITS**

37. Dans l'éventualité où l'Administrateur des réclamations aurait besoin d'obtenir des clarifications ou des directives dans le cadre de l'Administration, il est autorisé à communiquer par écrit avec les Avocats du Groupe et les Avocats de Desjardins, en s'assurant que tant les Avocats du Groupe que les Avocats de Desjardins sont copiés sur chacune de ses communications écrites, sans exception.
38. Les Avocats du Groupe et les Avocats de Desjardins devront transmettre, de façon commune, des clarifications ou des directives à l'Administrateur des réclamations dans les quinze (15) jours suivants. Dans l'éventualité où les Avocats du Groupe et les Avocats de Desjardins ne s'entendent pas sur les clarifications ou les directives qui doivent être transmises à l'Administrateur des réclamations à l'expiration de ce délai de quinze (15) jours, ils en informeront l'Administrateur des réclamations de façon commune, et l'Administrateur des réclamations et/ou les Avocats du Groupe et/ou les Avocats de Desjardins pourront alors s'adresser au Tribunal afin d'obtenir lesdites clarifications ou directives quant à l'administration des Réclamations.
39. Au cours de l'Administration et jusqu'à la fin de la Période de réclamation pour le Sous-groupe 2, l'Administrateur des réclamations fournira des mises à jour périodiques aux Avocats du Groupe sur le déroulement de l'Administration à tous les deux (2) mois, ou lors de la survenance de tout développement ou événement important au cours de l'Administration.

## **PARTIE VI – CONFIDENTIALITÉ**

40. Tous les renseignements reçus de Desjardins, des Avocats de Desjardins ou des Avocats du Groupe aux fins de l'Administration sont recueillis, utilisés et conservés

par l'Administrateur des réclamations conformément, entre autres, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5.