

# Résumé de la politique de traitement des plaintes (Québec)



## Formuler une plainte à l'égard de nos services

Nous veillons à ce que les plaintes soient prises en charge rapidement et qu'elles soient traitées dans les meilleurs délais.

## Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard des services ou des produits que nous offrons et une attente de votre part que nous prenions des mesures pour y remédier.

## Comment formuler une plainte?

Vous pouvez formuler une plainte en communiquant avec nous par le moyen qui vous convient. Vous pouvez également remplir le formulaire mis en ligne de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Nous pouvons vous aider à formuler votre plainte.

Veuillez communiquer directement avec la société et déposer une plainte auprès du service de la conformité ou en parlant ou en correspondant avec votre représentant des relations avec la clientèle.

## Étapes du processus de traitement d'une plainte

Nous pouvons traiter certaines plaintes selon un processus simplifié par lequel nous tentons de proposer une solution pour régler la situation. Le processus simplifié est expliqué ci-dessous. Si nous ne sommes pas en mesure de régler votre plainte selon ce processus ou si la nature ou la complexité de votre plainte ne s'y prête pas, celle-ci sera traitée suivant les étapes suivantes.

### 1. Nous confirmons la réception de votre plainte

Nous vous envoyons un accusé de réception écrit dans un délai de 10 jours suivant la réception de votre plainte.

# Résumé de la politique de traitement des plaintes (Québec)



## 2. Nous analysons la plainte

Nous nous assurons de bien comprendre votre plainte et vos attentes à notre endroit. Au besoin, nous communiquons avec vous pour demander de l'information additionnelle.

## 3. Nous fournissons une réponse finale écrite

Nous vous fournissons une réponse finale écrite dans un délai de 60 jours. Dans cette réponse, nous vous expliquons comment nous avons analysé votre plainte et ce qui a mené à notre réponse et, lorsque c'est possible, à la solution que nous vous proposons pour résoudre votre plainte. Veuillez communiquer avec nous si vous avez des questions ou commentaires au sujet de notre réponse.

### Prolongation du délai pour fournir notre réponse finale

Il peut arriver que le traitement de votre plainte soit plus long ou complexe que prévu et que nous déterminions qu'un délai additionnel est nécessaire pour poursuivre l'analyse de votre plainte. Ce délai additionnel ne peut dépasser **30 jours**. Nous vous en avisons par écrit en précisant les raisons qui justifient ce délai additionnel.

## 4. Évaluation de l'offre et règlement de la plainte

Prenez le temps d'analyser notre réponse ou d'évaluer l'offre que nous vous présentons pour régler votre plainte. Dans ce dernier cas, nous vous accorderons un délai pour nous confirmer que vous acceptez notre offre, que vous la refusez ou que vous nous présentez une contre-offre. Ce délai devrait être suffisamment long pour vous permettre d'obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée.

Lorsque nous nous entendons avec vous sur la façon de régler votre plainte, nous avons 30 jours pour y donner suite à moins de convenir avec vous d'un délai différent lorsque cela est dans votre intérêt.

## 5. Examen du dossier de plainte par l'AMF

Nous créons un dossier pour chaque plainte. Nous y conservons tous les renseignements ou les documents utiles au traitement de votre plainte.

# Résumé de la politique de traitement des plaintes (Québec)



Vous pouvez communiquer avec nous pour demander l'examen de votre dossier de plainte par l'AMF à tout moment si vous êtes insatisfait de la façon dont nous avons traité votre plainte ou de la réponse que nous vous avons fournie. Nous avons l'obligation de transmettre votre dossier de plainte à l'AMF dans un délai maximal de 15 jours suivant votre demande.

## Traitement simplifié de certaines plaintes

Nous pouvons traiter certaines plaintes selon un processus simplifié. Celui-ci s'applique aux plaintes pour lesquelles nous sommes en mesure d'offrir une solution satisfaisante dans un délai de 20 jours.

Nous considérons qu'une plainte est réglée à votre satisfaction si vous acceptez la solution que nous vous proposons pour résoudre votre plainte ou que les explications que nous vous fournissons permettent de résoudre votre plainte.

Dans le cadre de ce processus simplifié, ces plaintes peuvent être prises en charge par un membre de notre service à la clientèle et traitées verbalement (par exemple, dans le cadre d'un appel téléphonique).

Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une solution ou de vous fournir des explications qui permettent de résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus, nous vous en informerons par écrit. Le traitement de votre plainte se poursuivra suivant les étapes du traitement d'une plainte détaillées ci-dessus.

Le temps que nous prenons pour tenter de régler votre plainte selon le processus simplifié n'a pas d'incidence sur notre obligation de vous fournir notre réponse finale écrite dans les délais requis.