**Date d’effet :**

**Date de modification :**

***Dans la présente politique, le masculin est utilisé pour désigner des personnes dans le seul but de ne pas alourdir le texte.***

**But de la politique**

Le but de cette politique de traitement des plaintes est de mettre en place un processus gratuit, impartial et équitable de traitement des plaintes des clients dans un délai raisonnable à compter de leur réception. Plus précisément, la politique de traitement des plaintes décrit **mon/notre** processus de surveillance de la réception des plaintes des clients, de surveillance des accusés de réception envoyés aux clients, de création d’un registre des plaintes et de recours à un tiers, si nécessaire, si l’insatisfaction d’un client persiste après les étapes régulières de résolution de la plainte.

**Définition d’une plainte**

Aux fins de la présente politique, une plainte est la formulation verbale ou par écrit d’une insatisfaction de la part d’un client qui n’est pas résolue et qui est signalée à **(nom de la personne responsable).**

Prendre des mesures informelles pour corriger un problème précis ne représente pas une plainte, pourvu que le courtier/conseiller en sécurité financière résolve le problème dans ses activités normales et que le client n’ait pas porté plainte.

**Personne(s) responsable(s)**

**(Nom)** est la personne responsable de l’application de la politique et le répondant à l’égard du client, d’un organisme de règlementation ou de tiers, s’il y a lieu, et les clients qui soumettent une plainte doivent pouvoir identifier facilement la personne responsable.

Il incombe à cette personne d’envoyer un accusé de réception au client, de former le personnel et de lui offrir l’information nécessaire pour se conformer à la politique de traitement des plaintes.

**(Nom)** est responsable de transférer le dossier à l’Autorité des marchés financiers (AMF) à la demande du client et de soumettre à l’AMF un rapport semestriel des plaintes soumises par les clients pendant une année civile. La soumission du rapport se fait au moyen d’un portail dédié sur le site Web de l’AMF facilement accessible aux répondants.

**Réception de la plainte**

Les clients qui souhaitent porter plainte doivent le faire par écrit et l’envoyer à notre bureau.

Nom de l’agence ou de l’agent :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse de courriel :

Tout membre du personnel qui reçoit une plainte doit l’acheminer immédiatement à **(nom de la personne responsable)** qui est responsable de cette politique.

**Accusé de réception de la plainte**

La personne responsable doit accuser réception de la plainte dans un délai de **(X)** jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

L’accusé de réception doit être dans un langage simple et doit comprendre les renseignements suivants selon l’AMF :

* Une description de la plainte, précisant un préjudice potentiel ou réel, le reproche à l’endroit du courtier et les mesures correctives demandées;
* Le nom et les coordonnées de la personne responsable de l’examen des plaintes;
* Dans le cas d’une plainte incomplète, un avis exigeant plus de renseignements sur la plainte dans un délai fixe, sans quoi la plainte sera considérée comme abandonnée;
* La politique d’examen des plaintes;
* Un avis indiquant que, si le client n’est pas satisfait de la décision concernant l’examen de la plainte, le plaignant peut demander que la plainte soit transférée à l’AMF. L’avis doit également mentionner que l’AMF peut offrir des services de résolution de différend, si jugé nécessaire.
* Un rappel indiquant au plaignant que de porter plainte auprès de l’AMF n’interrompt pas le délai de prescription pour des recours civils contre le courtier.

**Création d’un registre des plaintes**

Vous devez créer un dossier pour chaque plainte.

Le dossier doit contenir les renseignements suivants :

* La plainte écrite mentionnant les trois éléments suivants : reproche contre le courtier, préjudice potentiel ou réel et mesure corrective demandée;
* Le résultat du processus de l’examen de la plainte (analyse et documents justificatifs);
* La décision finale écrite au plaignant décrivant les raisons justificatives.

**Examen de la plainte**

Lorsque nous recevons une plainte, nous devons débuter notre processus d’examen de la plainte. Nous devons examiner la plainte dans les **(X)** jours ouvrables qui suivent la réception de tous les éléments d’information nécessaires à l’examen.

Après avoir examiné la plainte, **(nom de la personne responsable)** doit envoyerau plaignant une décision finale indiquant les raisons justificatives.

**Transfert du dossier à l’AMF**

Si le plaignant n’est pas satisfait de la décision ou de l’examen de la plainte, le plaignant peut demander au courtier, à n’importe quel moment, de transférer le dossier à l’AMF.

Le dossier transféré doit comprendre tous les éléments d’information relatifs à la plainte. Le courtier est tenu de se conformer aux règles qui gouvernent la protection des renseignements personnels.

**Rapports de plaintes**

**Choisissez ce qui s’applique :**

Puisque nous sommes inscrits en tant que cabinet ne comptant qu’un seul représentant, nous sommes tenus de déposer un rapport auprès de l’AMF uniquement si nous avons reçu une plainte d’un consommateur du Québec au cours de l’année civile précédente. Cependant, lorsque nous recevons une plainte d’un consommateur du Québec, nous sommes tenus de déposer auprès de l’AMF un rapport, au plus tard le 1er mai, pour les plaintes que nous avons reçues du 1er janvier au 31 décembre de l’année précédente. Nous devons utiliser l’outil de déclaration des plaintes se trouvant sur les services en ligne de l’AMF pour les entreprises afin de soumettre un rapport auprès de l’AMF détaillant le nombre et le type de plaintes reçues.

ou

Puisque nous avons plusieurs représentants, nous devons déposer un rapport au moyen de l’outil de déclaration des plaintes de l’AMF se trouvant sur les [services en ligne de l’AMF pour les entreprises](https://lautorite.qc.ca/professionnels/services-en-ligne). Nous devons déclarer les plaintes une fois par année, au plus tard le 1er mai, pour les plaintes reçues du 1er janvier au 31 décembre de l’année précédente.

**Date d’effet**

C’est la responsabilité de **(nom de la personne responsable)** de s’assurer qu’il/elle indique la date d’effet de la politique et les dates des modifications apportées aux documents.

**Pour toute question concernant l’examen des plaintes, communiquez avec l’AMF au :**

Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Sans frais : 1 877 525-0337

Télécopieur : 418 525-9512 ou 514 873-3090

Courriel : information@lautorite.qc.ca

|  |
| --- |
| **Registre des plaintes** |
| Destinataire de la plainte |  |
| Date de la réception de la plainte |  |
| Nom du plaignant |  |
| Adresse du plaignant |  |
| Numéro de téléphone du plaignant |  |
| Adresse de courriel du plaignant |  |
| Nom du conseiller |  |
| Numéro de la police |  |
| Date d’envoi de l’accusé de réception |  |
| Date à laquelle le fournisseur de l’AEO a été avisé s’il s’agit d’une plainte concernant le comportement d’un conseiller |  |
| Date à laquelle l’assureur et/ou l’AGA ont été avisés |  |
| Coordonnées de l’assureur et/ou de l’AGA |  |
| Résumé de la plainte : |
| Étapes de résolution : |
| Déclaration de résolution : |
| Date de résolution : |  |