



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES & FORMULAIRE DE PLAINTE



MISE EN VIGUEUR LE: 23 MARS 2021



BUT DE LA POLITIQUE

Le but de la politique est d'assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes. Ce traitement vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception et de l'avis au plaignant, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité à la demande du plaignant et la transmission du rapport de plaintes à l'Autorité.

DÉFINITION D'UNE PLAINTE

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision :

- un reproche à l'endroit de l'entreprise;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- une demande de mesure corrective.

Une plainte doit être consignée par écrit, d'une façon qui permette de la conserver. Si un consommateur manifeste plutôt sa plainte verbalement, la personne qui en assure la prise en charge doit alors documenter celle-ci de sorte à en permettre la conservation.

Ainsi, ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise.

Par contre, dans l'éventualité où le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme telle dans la politique de l'entreprise, il s'agit alors d'une plainte.

- On reçoit la plainte et on inscrit les informations sur le registre de plaintes sur le champ;
- On avise sur le champ l'un des responsables suivants :
 - Daniel Massé en premier lieu
 - Julie Gélinas en cas d'absence de Daniel
 - Cynthia Paquette en cas d'absence des deux
- La personne responsable prendra les informations nécessaires auprès du plaignant et les confinera par écrit au registre de plainte ;
- La personne responsable accuse réception de la plainte par écrit selon les éléments prescrits par l'AMF <https://lautorite.qc.ca/professionnels/obligations-et-formalites-administratives/traitement-des-plaintes/vos-obligations-en-matiere-de-traitement-des-plaintes>;
- La personne responsable communiquera avec le conseiller ou l'employé visé afin de connaître la version des faits de la personne visée et confinera cette version par écrit au registre de plainte ;
- Le responsable effectuera le suivi nécessaire et effectuera les démarches nécessaires pour résoudre le problème ;
- S'il s'agit d'une faute de la part d'un conseiller ou d'un employé, le responsable verra à imposer les sanctions nécessaires ;
- Le responsable effectuera un suivi auprès du plaignant pour l'informer du suivi et obtenir son appréciation de la résolution de la plainte dans un délai de 5 jours ouvrables ;
- Le responsable communiquera avec l'assureur ou l'institution financière concerné afin de l'informer de la situation et collaborera afin de prendre les mesures nécessaires le cas échéant ;
- Le responsable doit inscrire la plainte et son dénouement dans le registre de plainte des autorités;
- Si le client n'est pas satisfait du dénouement dans le traitement de sa plainte et demande à ce que sa plainte se rende à un niveau supérieur, la personne responsable est dans l'obligation d'acquiescer à sa demande. Elle devra donc compléter le formulaire de plainte ci-bas et acheminer le tout aux autorités réglementaires.
- La personne responsable doit faire deux déclarations réglementaires obligatoires en ce qui concerne les plaintes reçues via le système informatisé (SRP), soit le :
 - 30 janvier
 - 30 juillet



VOUS VOULEZ PORTER PLAINTÉ ?	VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE ?
<p>Si vous souhaitez porter plainte contre une entreprise ou un représentant inscrit à l'Autorité qui vous a offert des produits ou des services financiers, vous devez le faire par écrit. À cet effet, vous pouvez remplir, signer et transmettre ce formulaire directement à l'entreprise concernée.</p> <p>Lorsque l'entreprise reçoit votre plainte, ses obligations sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous transmettre un accusé de réception; - Traiter votre plainte de façon équitable; - Vous transmettre sa réponse finale par écrit. <p>Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pourrez demander à l'entreprise d'envoyer votre dossier de plainte à l'Autorité à l'aide du Formulaire de transfert de dossier à l'Autorité.</p> <p>Vous souhaitez nous signaler une situation ? Vous devez utiliser ce formulaire et le transmettre à l'Autorité. Nous vous indiquerons la nature de l'intervention que nous pourrons mener.</p>	<p>Si vous avez besoin d'assistance pour déposer votre plainte auprès de l'entreprise concernée, vous pouvez remplir, signer et transmettre ce formulaire directement à l'Autorité. Il est aussi disponible sur notre site Web, dans la section Assistance et plainte.</p> <p>Nous ferons parvenir vos documents à l'entreprise concernée et nous vous aiderons tout au long du traitement de votre plainte.</p> <p>SI VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE pour remplir ce formulaire ou pour toute question, vous pouvez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulter notre site Web : www.lautorite.qc.ca • Communiquer avec notre Centre d'information de l'Autorité : Numéro sans frais 1 877 525-0337

PARTIE 1 - IDENTIFICATION

A

VOS COORDONNÉES

M ^{me} <input type="checkbox"/>	M. <input type="checkbox"/>	Nom <input type="text"/>	Prénom <input type="text"/>
Adresse			
N° <input type="text"/>	Rue <input type="text"/>	App. <input type="text"/>	
Ville <input type="text"/>	Province <input type="text"/>	Code postal <input type="text"/>	
Téléphone <input type="text"/>	Téléphone professionnel (facultatif) <input type="text"/>	Poste <input type="text"/>	
Courriel <input type="text"/>			

Second plaignant (s'il y a lieu)

M ^{me} <input type="checkbox"/>	M. <input type="checkbox"/>	Nom <input type="text"/>	Prénom <input type="text"/>
Adresse du second plaignant – Si même adresse, cochez ici : <input type="checkbox"/>			
N° <input type="text"/>	Rue <input type="text"/>	App. <input type="text"/>	
Ville <input type="text"/>	Province <input type="text"/>	Code postal <input type="text"/>	
Téléphone <input type="text"/>	Téléphone professionnel (facultatif) <input type="text"/>	Poste <input type="text"/>	
Courriel <input type="text"/>			

PARTIE 2 - DESCRIPTION (suite)

A RÉSUMEZ LA SITUATION (suite)

B QUEL RÉSULTAT SOUHAITEZ-VOUS OBTENIR ?

C DOCUMENTS À JOINDRE

1. La réponse de l'entreprise à votre plainte (le cas échéant)
2. Les documents nécessaires pour analyser votre plainte (ex. : copies de contrat, relevés, etc.)

N'OUBLIEZ PAS DE CONSERVER VOS ORIGINAUX.

AUTORISATION RELATIVE AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Traitement confidentiel

L'Autorité traite tous les renseignements personnels qu'elle recueille en conformité avec les exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

En tout temps, vos renseignements personnels ne seront accessibles, à l'Autorité, qu'aux personnes autorisées dans l'exercice de leurs fonctions. Ils seront utilisés uniquement pour les fins et la durée de traitement de votre plainte ou du signalement que vous avez fait. Ils seront communiqués, s'il y a lieu, en conformité avec les exigences de cette loi et des autres lois applicables. Sous réserve des restrictions et modalités prévues à la loi, vous disposez de droits d'accès et de rectification à l'égard des renseignements personnels qui vous concernent.

Si votre démarche vise à signaler à l'Autorité une infraction ou une situation qui vous semble douteuse, vous n'avez pas à accorder votre autorisation à la prochaine section.

Autorisation

Si votre plainte vise à régler une situation entre vous et une entreprise ou un représentant, vous devez accorder les autorisations suivantes :

- J'autorise l'Autorité à transmettre ma plainte ainsi que les documents qui l'accompagnent, s'il y en a, à l'entreprise ou au représentant visé par la plainte.
- J'autorise l'Autorité à demander à l'entreprise ou au représentant à lui transférer mon dossier, incluant les renseignements personnels me concernant, pour que l'Autorité examine le dossier et évalue l'opportunité de m'offrir ses services gratuits de conciliation ou de médiation.
- J'autorise l'Autorité à transmettre mon dossier de plainte à la Commission d'accès à l'information pour toute matière qui relève de sa compétence.

J'accorde Je refuse

Votre signature	<input type="text"/>	Date
Signature du second plaignant (s'il y a lieu)	<input type="text"/>	Date

CE CONSENTEMENT EST À L'USAGE EXCLUSIF DE L'AUTORITÉ

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

TÉLÉPHONE :

Montréal • 514 395-0337
Québec • 418 525-0337
Numéro sans frais • 1 877 525-0337

TÉLÉCOPIEUR :

Numéro sans frais • 1 877 285-4378