

Modèle de résumé de politique de traitement des plaintes pour les représentants autonomes inscrits en vertu de la Loi

sur la distribution de produits

et services financiers

# Formuler une plainte à l’égard de nos services

(Nom du représentant et une mention qu'il est représentant autonome)

Résumé de ma politique de traitement

des plaintes et de règlement des différends

Je veille à ce que votre plainte soit prise en charge rapidement et qu’elle soit traitée dans les meilleurs délais.

# Qu’est-ce qu’une plainte?

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction à l’égard de mes services ou d’un produit que j’offre et une attente de votre part que je prenne des mesures pour y remédier.

C’est le cas, par exemple, lorsque vous demandez un remboursement ou que vous souhaitez que je pose des actions pour régler la situation à l’origine de votre plainte.

# Comment formuler une plainte?

Vous pouvez formuler votre plainte en communiquant avec moi par le moyen qui vous convient. Vous pouvez également remplir le [formulaire](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf) de l’Autorité des marchés financiers (l’« Autorité »). Je peux vous aider à formuler votre plainte.

### Pour nous joindre

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

Adresse :

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi,

de [préciser les heures].

Des questions? Communiquez avec moi pour connaître la façon dont je traite les plaintes.

# Les étapes du traitement

d’une plainte

Il est possible que certaines plaintes soient traitées selon un processus simplifié visant à vous proposer une solution pour régler la situation. Ce processus est expliqué plus loin. S’il n’est pas possible 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.

## Vous confirmer la réception de votre plainte

Un accusé de réception écrit vous est envoyé dans un

délai de 10 jours suivant la réception de votre plainte.

## Analyser votre plainte

L’analyse de votre plainte implique de bien comprendre la situation et vos attentes pour la régler. Au besoin, il est possible que l’on communique avec vous pour demander de l’information additionnelle.

## Vous fournir une réponse finale écrite

Une réponse finale écrite vous sera transmise dans un délai de 60 jours suivant la réception de votre plainte. Cette réponse vous explique l’analyse de votre plainte et ce qui a mené à la réponse qui vous est communiquée. Lorsque c’est possible, cette réponse vous propose également une solution pour résoudre votre plainte.

Communiquez avec moi si vous avez des questions ou commentaires au sujet de notre réponse.

3

### 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 qu’un délai additionnel soit nécessaire pour poursuivre l’analyse. Ce délai additionnel ne peut dépasser 30 jours. Si c’est le cas, vous en serez avisé par écrit et vous serez informé des raisons qui justifient ce délai additionnel.

## Vous accorder du temps pour évaluer la solution proposée pour régler votre plainte

Prenez le temps d’analyser la réponse qui vous est transmise ou d’évaluer l’offre qui vous est présentée pour régler votre plainte. Dans ce dernier cas, un délai vous sera accordé pour confirmer que vous acceptez l’offre, que vous la refusez ou que vous présentez une contre-offre. Le délai qui vous sera accordé devrait être suffisamment long pour vous permettre d’obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre votre décision.

Si nous nous entendons ensemble sur la façon de régler votre plainte, je dois y donner suite dans un délai de 30 jours à moins que nous convenions ensemble d’un délai plus long si cela est dans votre intérêt.

## Examen de votre dossier de plainte par l’Autorité

Vous pouvez communiquer avec moi pour demander l’examen de votre dossier de plainte par l’Autorité à tout moment si vous êtes insatisfait de la façon dont votre plainte a été traitée ou de la réponse qui vous a été fournie.

Un dossier est créé pour chaque plainte. Tous les renseignements ou les documents utiles pour la traiter y sont déposés.

J’ai l’obligation de transmettre votre dossier de plainte à l’Autorité dans un délai maximal de 15 jours suivant votre demande.

# Le traitement simplifié de certaines plaintes

Certaines plaintes peuvent être traitées en suivant un processus simplifié. Celui-ci s’applique aux plaintes pour lesquelles il est possible de vous offrir une solution satisfaisante dans un délai de 20 jours.

Une plainte est réglée à votre satisfaction si vous acceptez la solution proposée pour résoudre votre plainte ou que les explications qui vous sont fournies permettent de résoudre votre plainte.

Dans le cadre de ce processus, il est possible que votre plainte soit traitée, par exemple, au cours d’un appel téléphonique.

S’il n’est pas possible de vous proposer une solution ou de vous fournir des explications qui permettent de résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus, vous en serez avisé par écrit. Le traitement de votre plainte se poursuivra suivant les étapes du traitement d’une plainte détaillées plus haut.

Le temps pris pour tenter de régler votre plainte selon un processus simplifié n’a pas pour effet de prolonger le délai requis pour vous fournir une réponse finale écrite.