

Politique de traitement des plaintes

But de la politique

Le but de la politique de traitement des plaintes est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues.

Cette politique explique notre processus de traitement des plaintes.

Plainte

Pour les fins de la présente Politique, une plainte doit comporter au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche à notre endroit;
- l'identification d'un préjudice subi ou que pourrait subir le plaignant;
- la demande d'une mesure corrective.

Le responsable des plaintes

M. Jean-Philippe Gilbert-Tremblay, est la personne responsable de l'application de cette politique, et s'assure que les plaintes reçues envers Jean-Philippe Gilbert-Tremblay soient traitées conformément à la présente politique.

M. Jean-Philippe Gilbert-Tremblay agit à titre de répondant auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Il est responsable de transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le responsable a également pour fonctions :

- de faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant;
- de transmettre le dossier à l'AMF, sur demande du plaignant;
- de transmettre un rapport deux fois par année à l'AMF, par le biais du Système de rapport de plaintes (SRP).

Insatisfaction ou préoccupation

Une démarche informelle pour faire corriger un problème particulier ou pour obtenir des informations, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de Jean-Philippe Gilbert-Tremblay, ne constitue pas une plainte.

En premier lieu, le plaignant est encouragé à communiquer avec son représentant ou avec le service à la clientèle, par téléphone au T : 418-543-8098 ou par courriel à l'adresse suivante : jean-philippe.gilbert-tremblay@sfl.ca

Comment porter plainte?

Le plaignant qui n'est pas satisfait des réponses ou informations obtenues à l'étape précédente et qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

JEAN-PHILIPPE GILBERT-TREMBLAY
282 rue Sainte-Anne, bur.201
Chicoutimi (Québec), G7J 2M4

Tout en mentionnant comme objet : « Plainte – à remettre au responsable des plaintes »

Réception et traitement d'une plainte

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable des plaintes.

Dès réception de la plainte, Jean-Philippe Gilbert-Tremblay enclenchera son processus de traitement d'une plainte. Un accusé réception de la plainte sera transmis au client dans les 10 jours ouvrables après réception de la plainte et ouverture du dossier par le responsable des plaintes.

Le traitement de la plainte, c'est-à-dire l'analyse de la plainte et des documents pertinents, sera effectué dans un délai de 90 jours, après la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Le responsable transmettra au plaignant une réponse finale, écrite et motivée à l'intérieur de ce délai.

Registre des plaintes

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier comprend les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant les éléments de la plainte (le reproche à l'endroit du cabinet ou du représentant autonome ou du partenaire; le préjudice réel ou potentiel; la mesure corrective demandée);
 - les détails du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

Transmission du dossier de plainte à l'AMF

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte ou si 90 jours se sont écoulés après l'ouverture de son dossier, il peut nous demander, et ce, en tout temps, de transférer son dossier à l'AMF qui procédera à sa propre analyse. Le plaignant peut à cet effet utiliser le « Formulaire de transfert de dossier à l'Autorité » disponible sur le site web de l'Autorité.

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.

Le dépôt de la plainte auprès de l'autorité n'interrompt pas la prescription des recours devant les tribunaux de droit civil.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels en notre possession demeure notre responsabilité.

Entrée en vigueur

Cette politique est entrée en vigueur le 1 mars 2022.