

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE CENTRE FINANCIER CARREFOUR

BUT DE LA POLITIQUE

Le but d'une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends 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. En effet, Centre Financier Carrefour a à cœur de satisfaire ses clients et de parvenir à des solutions rapides et qui satisferont les intérêts de ses clients tout en préservant son intégrité et ses obligations légales et réglementaires.

LE RESPONSABLE DES PLAINTES

Monsieur Louis Robert, est la personne responsable de l'application de cette politique, et s'assure que les plaintes reçues par Centre Financier Carrefour sont traitées conformément à la présente politique. Monsieur Louis Robert agit à titre de répondant auprès de l'Autorité des marchés financiers (ci-après « l'Autorité ») et s'assure de la formation du personnel de Centre Financier Carrefour. Il est responsable de transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

Monsieur Louis Robert, le responsable, a également pour fonctions :

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

DÉFINITION DE LA NOTION DE PLAINTÉ

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.

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 notre cabinet, ne constitue pas une plainte. En premier lieu, le plaignant est encouragé à communiquer avec son représentant par téléphone en composant le : (514) 396-7788 ou par courriel à l'adresse suivante : louis.robert@centrefinanciercarrefour.com.

Nous mettrons déjà tout en œuvre à ce stade pour trouver une solution efficace et qui vous satisfait pleinement.

COMMENT PORTER PLAINTÉ?

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 :

CENTRE FINANCIER CARREFOUR

Monsieur Louis Robert

1090 rue de l'Église, Bureau 205, Montréal, Qc, H4G 2N5

Téléphone : (514) 396-7788

Télécopieur : (514) 390-1288

en mentionnant comme objet :

« **Plainte – à remettre au responsable des plaintes** ».

RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Tout employé saisi d'une plainte la transmettra, dès sa réception, au responsable des plaintes, M. Louis Robert, celui-ci accusera réception de la plainte dans un délai raisonnable, soit dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Dès réception de la plainte, Centre Financier Carrefour enclenchera son processus de traitement d'une plainte. Le traitement de la plainte, c'est-à-dire l'analyse de la plainte et des documents pertinents, sera effectué dans un délai raisonnable, soit dans les dix (10) jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable, M. Louis Robert transmettra au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

DOSSIER DE PLAINTÉ

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier doit comprendre 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; le préjudice réel ou potentiel; la mesure corrective demandée);
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

TENTATIVE DE RÈGLEMENT AMIABLE

En accord avec l'esprit et les nouvelles règles du Nouveau Code de Procédure Civile du Québec, si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, tout désaccord ou différend relatif à sa plainte ou à la convention passée entre le plaignant et Centre Financier Carrefour ou découlant de son interprétation ou de son application sera soumis à une médiation. À cet effet, le plaignant devra participer, avant toute demande devant les juridictions, à au moins une (1) rencontre de médiation.

Le médiateur sera choisi par le plaignant en accord avec Centre Financier Carrefour.

TRANSMISSION DU DOSSIER À L'AUTORITÉ

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut nous demander, et ce, en tout temps, de transférer son dossier à l'Autorité. Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte. Le respect des règles de protection des renseignements personnels en notre possession demeure notre responsabilité.

PROCÉDURES AU FOND ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION

Si le plaignant souhaite entamer une procédure au fond devant les juridictions, ce dernier devra nécessairement porter sa demande devant les juridictions de la ville de Montréal, province du Québec, Canada.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique est entrée en vigueur le 23 août 2017.

Elle a été révisée le 25 août 2017.