

Politique de traitement des différends et des plaintes

But de la politique

Le but de la présente politique de traitement des différends et des plaintes est de mettre sur pied une procédure gratuite, simple et équitable afin d'en effectuer le traitement.

Elle vise notamment à identifier la personne responsable du traitement, d'encadrer la réception des plaintes et le traitement de celles-ci, et le cas échéant la transmission du dossier à l'Autorité des marchés financiers, ci-après appelé « Autorité ».

Personne responsable

La personne responsable de l'application de la présente politique au sein de Racine & Chamberland est Sylvain Racine, président du cabinet.

Dans le cadre de la politique, elle a entre autres pour fonctions:

- De faire parvenir un accusé de réception au plaignant dans les 10 jours ouvrables de la réception d'une plainte;
- D'effectuer l'analyse des différends et des plaintes dans un délai raisonnable (notons que la personne responsable peut déléguer cette tâche tout en assurant la supervision celle-ci);
- De statuer sur la conclusion de l'analyse et d'en informer le plaignant;
- De transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- De déclarer les plaintes deux fois par année à l'Autorité, par le biais du système prévu à cet effet.

Réception de la plainte

Le consommateur ou le client de Racine & Chamberland qui désire porter plainte peut le faire, verbalement ou par écrit, en s'adressant à la personne responsable :

- Par la poste : 4001 Crémazie Est, bureau 100, Montréal (Québec) H1Z 2L2
- Par courriel : sracine@racinechamberland.com

Traitement d'une plainte

Aux fins de la présente politique, une plainte constitue l'expression, verbale ou écrite, des éléments suivants qui subsiste après avoir été considérée et traitée au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision.

Elle doit contenir l'un des éléments suivants :

- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur et les détails des faits reprochés, dates et autres informations nécessaires pour faire une analyse du dossier.
- Un reproche à l'endroit du cabinet, d'un représentant ou d'un employé.
- La demande d'une mesure correctrice.

Une première manifestation d'insatisfaction de la part du consommateur, écrite ou non, ne constitue pas une plainte lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'inscrit. Cependant, à titre indicatif, si le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes, il s'agit alors d'une plainte.

Le plaignant doit fournir ses coordonnées complètes, notamment :

- Nom et prénom du plaignant
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse courriel

Dès la réception d'une plainte, la personne responsable de Racine & Chamberland transmettra un accusé réception (modèle disponible à la page 4) au plaignant dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte. Elle effectuera une analyse impartiale dans un délai raisonnable qui ne devrait pas excéder 90 jours ouvrables, suivant la réception de la plainte et des éléments nécessaires à son analyse.

Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information sera transmis au plaignant. Ce dernier devra fournir les renseignements nécessaires avant que l'analyse du dossier puisse reprendre ou se poursuivre.

Registre et dossier des plaintes

Racine & Chamberland doit tenir un registre des plaintes qu'il reçoit. Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct comportant notamment les éléments suivants :

- Une description de la plainte reçue.
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant).
- Tous les éléments d'informations relatifs à la plainte.
- La réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

Le traitement de la plainte doit être effectué de façon impartiale et dans un délai raisonnable, qui ne devrait pas excéder 90 jours suivant la réception de la plainte. Ce délai devrait être respecté, peu importe les différents niveaux de traitement impliqués.

Transmission à l'autorité

Dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, il peut demander à la personne responsable de transférer son dossier de plainte à l'Autorité.

Adresse à utiliser pour le transfert :

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

Le dossier transféré à l'Autorité sera composé de l'ensemble des pièces relatives à la plainte.

Modalités de déclaration des plaintes

Racine & Chamberland doit déclarer à l'Autorité les plaintes reçues d'un consommateur ou d'un client au cours des périodes visées suivantes :

- La période du 1er janvier au 30 juin inclusivement : déclaration au plus tard le 30 juillet de l'année courante.
- La période du 1er juillet au 31 décembre inclusivement : déclaration au plus tard le 30 janvier de l'année suivante.

Le cabinet qui n'a reçu aucune plainte au cours de la période doit déclarer le fait qu'il n'en a reçu aucune.

Vous pouvez consulter le site de l'AMF pour plus d'informations

<https://lautorite.gc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte>