POLITIQUE SUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Marie Gendron

Courtier hypothécaire - Représentante autonome

1) But de la politique

L'intention de cette politique est de déterminer et de maintenir une procédure équitable pour le traitement gratuit des plaintes. Elle vise également à assurer la surveillance du processus de traitement des plaintes de sorte que chacune soit traitée dans les meilleurs délais et résolue efficacement.

2) Responsable du traitement des plaintes

Le Responsable du traitement des plaintes est Mme Marie Gendron

Toute plainte fait par un client doit être signalée immédiatement au Responsable du traitement des plaintes, qui est chargé de les résoudre et de les signaler à l'Autorité des marchés financiers, au besoin.

Le Responsable du traitement des plaintes s'assure que la politique en vigueur soit suivie par Mme Marie Gendron et ses employés s'il y a lieu ainsi qu'une formation adéquate soit offerte de façon périodique au sujet de celle-ci.

3) Qu'est-ce qui constitue une plainte?

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

- Un reproche à l'endroit de l'entreprise;
- Le signalement d'un atteinte potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client;
- Une demande de mesure corrective.

Ainsi, ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, qu'elle soit écrite ou non, lorsque celle-ci se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise. Cependant, si le client demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par le Responsable du traitement des plaintes, il s'agit alors d'une plainte.

4) Registre des plaintes

Une plainte doit être consignée par écrit, afin de permettre de la conserver, dans le registre des plaintes. Si un client manifeste plutôt sa plainte verbalement, le Responsable du traitement des plaintes doit alors documenter celle-ci de sorte à en permettre la conservation.

Le registre des plaintes doit contenir un minimum d'informations, soit :

- Numéro de référence de la plainte au sein au sein du registre.
- Brève description des déclarations contenues dans la plainte, incluant du préjudice allégué;
- Date à laquelle la plainte est consignée au registre;
- Date à laquelle l'accusé de réception est transmis au client;
- Date à laquelle la position finale est transmise au client;

- Résultat du traitement de la plainte;
- Date à laquelle le dossier est transféré à l'Autorité des marchés financiers, s'il y a lieu;
- Date à laquelle le dossier est fermé.

5) Processus de traitement des plaintes

Dans les 10 jours du moment où une plainte est notée au registre des plaintes, Mme Marie Gendron doit transmettre au consommateur un accusé de réception contenant, au minimum, ce qui suit :

- Le nom et les coordonnées de la personne responsable de l'examen des plaintes;
- Pour une plainte incomplète, un avis demandant plus de renseignements auquel le client doit répondre dans un délai déterminé;
- Le processus d'examen des plaintes;
- Un avis indiquant que si le client n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, il peut demander que le dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers;
- Un rappel au client que le transfert d'une plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers n'interrompt pas le délai de prescription des recours civils.

Il est interdit à un représentant ou employé de conclure un règlement à l'amiable avec un client, de lui verser un dédommagement ou d'effectuer une restitution.

Un dossier doit être créé pour chaque plainte et inclure tous les éléments d'information relative à celle-ci, soit :

- La plainte ainsi que tous les documents transmis par le plaignant;
- L'analyse de la plainte;
- Tous les éléments d'information relatifs à la plainte;
- La réponse finale et motivée, consignée par écrit.

Mme Marie Gendron doit examiner et documenter chaque plainte reçue et formuler une recommandation. Une fois acceptée, elle doit présenter le résultat final dans une lettre qui comprendra une description de la plainte, les résultats de l'examen interne effectué et la justification de sa décision finale ainsi que le processus d'acheminement de la plainte à l'Autorité des marchés financiers si le consommateur est insatisfait du traitement de la plainte. Le constat final doit être transmis au client dans un délai de 90 jours du moment où la plainte est consignée au registre des plaintes.

Acceptation du client de la solution proposée

Lorsque le client et le courtier hypothécaire/représentant autonome, parviennent à un règlement, le client doit signer une quittance en faveur de Mme Marie Gendron.

Refus du client de la solution proposée

Si le client est insatisfait du résultat de l'examen de sa plainte par Mme Marie Gendron, il peut demander à celle-ci d'acheminer directement à l'Autorité des marchés financiers une copie de son dossier et de la plainte écrite.

6) Rapport à l'Autorité des marchés financiers

Selon la réglementation applicable, le Responsable du traitement des plaintes doit déclarer à l'Autorité des marchés financiers, deux fois par année, les plaintes de clients reçues par Mme Marie Gendron. Les périodes de déclaration vont du 1er janvier au 30 juin et du 1er juillet au 31 décembre de chaque année. Les rapports doivent être déposés au moyen du Système de déclaration des plaintes (SRP) au plus tard le 30 juillet et le 30 janvier, respectivement.

Si l'entreprise comporte un seul représentant assujetti à la Loi sur la distribution de produits et services financiers, l'AMF n'exige pas la production d'un rapport dans le cas d'absence de plainte. Cependant, dès la réception d'une plainte, le responsable du traitement des plaintes conserve l'obligation de la déclarer, et ce, selon les procédures établies.

7) Autres dispositions

La politique de traitement des plaintes doit être révisée annuellement par le Responsable du traitement des plaintes, lequel conserve un document faisant état du travail de révision contenant notamment le contenu devant être modifié et les éléments qui le justifient, le cas échéant.

Si une vérification externe est effectuée, les recommandations du rapport doivent être intégrées à la politique, le cas échéant.

La présente politique de traitement des plaintes est en vigueur le 12 avril 2023.

Terrebonne

_____

Ville de la signature

_____

Signature du représentant autonome