

Politique de traitement des plaintes

Objet de la politique

La présente politique a pour objet d'encadrer le traitement des plaintes et le règlement des différends. Elle porte particulièrement sur la réception et la gestion des plaintes pour GROUPE FINANCIER SIGNATURE Inc. (GFS) ainsi que sur la transmission desdites plaintes et l'élaboration de rapports à l'Autorité des Marchés Financiers (ci-après « AMF »).

Mise en place de la politique

GFS est responsable de la mise en application de la présente politique.

GFS est répondant auprès de l'AMF et s'assure, le cas échéant, de la formation de son personnel eu égard au traitement des plaintes et au règlement des différends. Il s'assure que la présente politique soit communiquée au personnel et qu'ils aient l'ensemble des outils nécessaires à son application. Il s'assure également de répondre à l'ensemble de ses obligations.

Plainte

Aux fins de la présente politique, les différents éléments suivants constituent une plainte :

- Un reproche à l'endroit de GFS par un plaignant;
- L'identification par un plaignant d'un préjudice, potentiel ou avéré, qu'un consommateur aurait subi ou pourrait subir par la faute de GFS
- La réclamation par un plaignant d'une mesure correctrice ou d'un redressement.

Toutefois, ne constitue pas une plainte :

- Une démarche informelle visant à corriger un problème particulier dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de GFS et ce, sans que le consommateur n'ait porté plainte;

Si la manifestation du consommateur ou du plaignant ne répond pas à la définition d'une plainte ci-haut mentionnée, les démarches que GFS pourraient entreprendre afin de transférer la plainte à la personne ou l'entité pertinente ne doivent pas être interprétée comme étant soumises à la présente politique. Il en est de même lorsque GFS se constitue un dossier eu égard à ladite manifestation.

GFS entretenant des liens d'affaires avec de nombreux acteurs du milieu, elle a l'intérêt requis pour entreprendre des enquêtes internes ou externes afin de vérifier si elle désire conserver ses relations d'affaires avec certains acteurs qui pourraient faire l'objet d'une manifestation ou d'une plainte.

Démarches administratives

Toute manifestation d'un plaignant ou d'un consommateur répondant à la définition de plainte ci-haut mentionné doit suivre le processus.

Réception de la plainte

Le plaignant qui désire porter plainte est invité à le faire par écrit, à l'attention de la personne désignée au traitement des plaintes, à l'adresse correspondante suivante : conformite@gfsignature.com

Advenant que la plainte soit faite à un employé de GFS, ce dernier a l'obligation de la transmettre, sans délai, à GFS pour la mise en application de la présente politique.

Advenant que la plainte soit faite verbalement, celle-ci devra être résumée sur papier par la personne recueillant ladite plainte verbale.

À la suite de la réception de la plainte par GFS, on s'assure qu'un accusé de réception est transmis au plaignant contenant les informations suivantes :

- Un résumé de la plainte, explicitant notamment la nature du reproche, le préjudice allégué et les mesures correctives ou redressements réclamés par le plaignant;
- Le nom et les coordonnées de GFS;
- Les informations qu'il manque à GFS pour effectuer un suivi adéquat de la plainte;
- Le délai pour que le plaignant fournisse les informations manquantes et un avis indiquant qu'à défaut d'un tel complément d'information, la plainte sera réputée abandonnée;
- Copie de la présente politique de traitement des plaintes et de règlement des différends;
- Un avis informant le plaignant de son droit de demander le transfert de son dossier à l'AMF advenant son insatisfaction de la position finale de GFS ou de son insatisfaction dans le traitement de sa plainte;
- Un avis indiquant au plaignant que l'AMF peut offrir, lorsqu'elle le juge opportun, un service de règlement des différends;
- Une mention informant le plaignant que le dépôt auprès de GFS ou l'AMF n'interrompt pas le délai de prescription des recours civils auxquels le consommateur ou le plaignant pourrait prétendre.

Ouverture de dossier de la plainte

Chaque plainte acheminée à GFS est traitée séparément, dans un dossier distinct. Dès la réception de la plainte, un dossier est ouvert contenant les éléments suivants :

- Copie de la plainte écrite;
- Dans le cas d'une plainte orale, copie du résumé de la plainte faite par la personne ayant reçu ladite plainte orale;
- Une fiche de la plainte, résumant la nature de celle-ci :

- Le reproche à l'endroit de GFS ;
- Le préjudice allégué;
- La mesure correctrice ou le redressement réclamé.
- Le résultat du processus de traitement de la plainte, l'analyse et les documents pertinents;
- La réponse finale au consommateur, écrite et motivée.

Processus de traitement d'une plainte

Dans les 10 jours suivant la réception de la plainte par GFS ce dernier doit s'assurer que l'accusé de réception prévu à la présente politique est envoyé au plaignant.

La société s'assure que la plainte a été traitée et que sa réponse finale a été transmise au consommateur à la plus éloignée des deux échéances suivantes :

- Dans les 30 jours suivant l'envoi de l'accusé de réception; ou
- Dans les 30 jours suivant la réception du complément d'information requis dans l'accusé de réception.

Toutefois, advenant que la plainte soulève des questions complexes ou requiert un traitement volumineux, plutôt que la réponse finale, la personne désignée pourra s'assurer qu'un avis faisant état du cheminement de la plainte et des délais additionnels requis est envoyé au consommateur.

Le processus de traitement des plaintes est le suivant :

Lors de la réception de la plainte, GFS choisi de traiter le dossier elle-même ou d'en déléguer le traitement à un employé. Ce choix, et le nom de la personne déléguée si applicable, est indiqué sur la fiche de la plainte au dossier.

Que GFS traite la plainte elle-même ou la délègue, elle doit s'assurer qu'un accusé de réception a été envoyé au plaignant dans les 30 jours suivant sa réception par la personne désignée.

Analyse :

La personne analysant la plainte détermine dans un premier temps si cette dernière nécessitera un travail substantiel. Au besoin, elle doit transmettre un avis au plaignant l'informant du délai dans lequel la plainte devrait être traitée selon son estimation et de l'état d'avancement de l'analyse de plainte. Un tel avis doit être motivé et versé au dossier de la plainte. Selon l'importance, le sérieux ou tout autre aspect propre à la plainte, un tel avis peut être envoyé à plus d'une reprise pour la même plainte.

La personne analysant la plainte doit prendre connaissance de cette dernière et tenter, d'obtenir dans un délai raisonnable la version de la personne faisant l'objet du reproche. Elle doit également analyser les

documents pertinents dont elle a ou dont elle peut obtenir copie dans un délai raisonnable. Elle doit documenter son analyse et garder au dossier de la plainte les documents pertinents.

Une fois l'analyse complétée, la personne traitant la plainte doit tirer ses hypothèses de travail. Ces hypothèses de travail ne font pas partie du dossier de la plainte.

Réponse :

Si la personne ayant analysé la plainte n'est pas la personne désignée, elle remet ses hypothèses de travail à la personne désignée. La personne désignée prend connaissance des hypothèses de travail et procède à rédiger la réponse.

La réponse est nécessairement écrite et motivée. Elle doit être versée au dossier de la plainte. Si la réponse est finale, ce doit être indiqué. Une réponse finale doit contenir une mention informant le plaignant de son droit de demander le transfert de son dossier à l'AMF advenant son insatisfaction de la position finale de GFS ou de son insatisfaction dans le traitement de sa plainte. Ladite mention doit également indiquer au plaignant la marche à suivre pour demander un tel transfert.

Si la réponse n'est pas finale, elle doit indiquer au client les gestes qu'il peut ou doit poser auprès de GFS afin d'obtenir une réponse finale.

Transmission de la plainte à l'AMF

Si le plaignant désire se prévaloir de son droit que la plainte soit transférée à l'AMF, il doit en informer la personne désignée par écrit à l'attention de la personne désignée au traitement des plaintes, à l'adresse correspondante suivante :

GROUPE FINANCIER SIGNATURE
83 rue Champlain
Salaberry-de-Valleyfield QC J6T 1W4

La demande de transfert ne peut pas être effectuée ni verbalement ni par courriel.

Sur réception d'une demande de transfert, la personne désignée transmet le dossier de la plainte à l'AMF selon les modalités prévues par cette dernière. Le dossier transféré est épuré des renseignements personnels non pertinents au traitement de la plainte et des hypothèses de travail qui pourraient s'y trouver.