

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les présentes dispositions régissent les activités des Services financiers Diane Alarie

### Qu'est-ce qu'une plainte?

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

- un reproche à l'endroit de l'entreprise, d'un conseiller ou d'un membre du personnel;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- une demande de mesure corrective.

Une plainte doit être consignée par écrit, d'une façon qui permette de la conserver. Si un consommateur manifeste plutôt sa plainte verbalement, la personne qui en assure la prise en charge doit alors documenter celle-ci de sorte à en permettre la conservation.

Ainsi, ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise. Par contre, dans l'éventualité où le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme telle, il s'agit alors d'une plainte.

### Un outil pour mieux vous servir

Nous comprenons qu'à titre de client, vous êtes en droit d'exiger un traitement juste et équitable de vos demandes. C'est dans cette optique que nous nous sommes dotés d'une politique de traitement des plaintes.

### Une démarche simple

Toute plainte fait l'objet d'une analyse approfondie et, ultimement, est réglée de manière équitable et courtoise, selon différentes étapes.

### Dans un premier temps...

Si une question touchant l'un de nos produits ou de nos services vous préoccupe, vous devez d'abord en faire part à la personne avec laquelle vous faites affaire habituellement ou à la personne responsable du traitement des plaintes dans le cabinet, soit votre représentant autonome.

### Dans un deuxième temps...

Si, à la suite de cette démarche, vous estimez ne pas avoir obtenu une réponse satisfaisante, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle de la compagnie d'assurance ou de placement.

### Dans un troisième temps...

Dans la majorité des cas, les différends se règlent rapidement, généralement lors des étapes précédentes. Si, pour des raisons particulières, ce n'est pas le cas, vous pouvez déposer une plainte formelle à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Dans ce cas, vous devez remplir le formulaire de plainte ou de dénonciation se trouvant sur le site de l'AMF au [www.lautorite.ca](http://www.lautorite.ca). Vous devez faire parvenir le tout aux coordonnées suivantes :

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Service du traitement des plaintes  
800, square Victoria, 22e étage  
C.P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3

Pour effectuer cette demande, vous avez jusqu'à un an suivant la date de réception de la réponse finale du Responsable ou jusqu'à l'expiration du délai prévu pour l'obtention d'une telle réponse.

En tout temps, vous pouvez obtenir de l'information sur les démarches possibles en communiquant avec l'**Autorité des marchés financiers** au 1 877 525-0337. D'ailleurs, l'Autorité des marchés financiers peut offrir un service de règlement des différends au besoin.

## **Le Responsable du traitement des plaintes : son rôle**

Le Responsable du traitement des plaintes agit en toute indépendance et objectivité. Il est chargé d'explorer toutes les possibilités susceptibles de mener à une solution.

À la réception de votre plainte écrite, le Responsable du traitement des plaintes ouvre un dossier et vous émet un accusé de réception à l'intérieur de 10 jours ouvrables. Dès lors, votre plainte sera traitée dans les 30 jours suivant la réception de tous les documents ou renseignements nécessaires pour en faire l'analyse.

Si, après analyse, il juge que la décision initiale doit être maintenue, il doit vous expliquer les processus de décision et les méthodes appliquées pour rendre cette décision. À l'inverse, s'il juge votre plainte justifiée, il veillera à faire corriger la situation.

Le Responsable du traitement des plaintes vous communiquera sa décision définitive par écrit. Vous pouvez rejoindre le responsable des traitements des plaintes de la façon suivante :

### **Services financiers Diane Alarie**

#### **Madame Diane Alarie**

100-240, chemin de la Grande-Côte  
Rosemère (Québec) J7A 1H4

Tél. : 514 576-8725

Télécopieur : 450 818-8725

[diane@servicesfinanciersalarie.com](mailto:diane@servicesfinanciersalarie.com)

## **Recours devant les tribunaux**

Enfin, sachez que toute démarche effectuée auprès de l'un ou l'autre de ces organismes n'interrompt pas le délai légal dont vous disposez pour exercer vos droits devant les tribunaux compétents.

## **Et la confidentialité?**

Lorsque vous faites une plainte écrite, le Responsable du traitement des plaintes constitue un dossier dans lequel il verse tous les renseignements relatifs à celle-ci.

Les renseignements personnels à votre sujet contenus à ce dossier sont confidentiels et sont protégés.

## **Un service de conciliation**

Quel que soit votre lieu de résidence, vous pouvez vous référer à l'**Ombudsman des assurances de personnes**. Ce service prévoit un processus volontaire de conciliation. Vous pouvez vous informer en composant le 1 866 582-2088.