

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU CABINET DE SERVICES FINANCIERS ROBERT GAGNON INC.

Le 17 juillet 2015, le cabinet de Robert Gagnon Inc. a adopté une procédure visant à traiter équitablement et rapidement les plaintes verbales et écrites qu'il pourrait recevoir de ses clients. Cette présente politique s'inscrit dans le cadre de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* relativement au traitement des plaintes et au règlement des différends.

But de la politique

Le but de cette 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 par le Cabinet dans le cours de ses relations avec ses clients. Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte, le cas échéant, la transmission de ce dossier à l'autorité et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport deux fois par année à l'autorité par le biais du système de rapport de plainte (SRP).

Le responsable

La responsabilité de l'application de la présente politique au sein de notre cabinet est Stéphanie Trépanier (« la Responsable »). En cette qualité, la Responsable agit à titre de répondant auprès de l'Autorité, voit à ce que les employés du cabinet soient formés en vue de l'application conforme de la présente politique. Outre les responsabilités mentionnées précédemment, la Responsable doit :

- Faire parvenir un accusé de réception au plaignant;
- Transmettre les avis requis au plaignant;
- Traiter la plainte de façon impartiale;
- Transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- Maintenir un registre de plaintes;
- Transmettre par le biais du système de rapport de plainte (SRP) deux fois par année un rapport de plaintes.

Plainte

Aux fins de la politique établie, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit du cabinet, d'un de ses courtiers ou d'un de ses employés;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir le consommateur;
- La réclamation d'une procédure correctrice

Ne constitue pas une plainte, la première manifestation d'une insatisfaction ou la démarche informelle d'un client visant à faire corriger un problème particulier et qui peut être réglé par un des secteurs d'opération du cabinet. Pour qu'une plainte soit recevable, elle ne doit pas nécessairement être faite par écrit par le client. Si elle est verbale, il appartient au cabinet de la noter par écrit. Elle peut revêtir la forme d'une simple lettre, d'une poursuite judiciaire ou d'une enquête en vue d'une plainte disciplinaire.

Réception

Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Robert Gagnon Inc.
A/S Madame Stéphanie Trépanier
300-2200, Boul Le Corbusier
Laval QC H7S 2C9
Tél. : 450-687-3088
Fax : 450-687-1493
Courriel : services@planfinanciergagnon.ca

Tout employé du cabinet qui est saisi d'une plainte doit la référer, dès sa réception, à la Responsable de l'application de la présente politique. Cette dernière devra alors accuser réception de la plainte dans un délai de 5 jours. Cet accusé devra contenir les renseignements suivants :

- Une copie de la présente politique;
- Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait au cabinet et/ou son employé, le préjudice subi ou potentiel et la mesure correctrice demandée;
- Le nom et les coordonnées de la responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis mentionnant la nécessité de transmettre à la Responsable des informations complémentaires dans les 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte sera réputée avoir fait l'objet d'un abandon;

- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, à l'expiration d'un délai maximal d'un (1) mois de la réception de tous les renseignements nécessaires et au plus tard dans l'année qui suit la réponse à sa plainte, le transfert de son dossier à l'Autorité, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte. Cet avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir des services de médiation, si les parties y consentent et le juge opportun;
- L'information au plaignant à l'effet que la médiation est un processus de résolution à l'amiable d'un conflit par lequel une tierce personne (le médiateur) intervient auprès des parties pour les aider à parvenir à un accord satisfaisant;
- Un rappel au plaignant à l'effet que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription relative aux poursuites devant les tribunaux civils contre le cabinet.

Création du dossier de plainte

Chaque plainte sera examinée équitablement en tenant compte de tous les documents et de toutes les déclarations pertinentes obtenues du client, de nos registres, de nos conseillers, de notre personnel et/ou de toute source pertinente. Chaque plainte fera l'objet de l'ouverture d'un dossier distinct lequel comprendra les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte, (le reproche à l'endroit du cabinet, du courtier ou de l'employé, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée);
- Copie de l'accusé de réception envoyée au plaignant ou la demande de précisions;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- Copie de la réponse finale et motivée du cabinet qui a été transmise par écrit au plaignant;
- Copie de tout document que le plaignant aura fait parvenir à la Responsable.

Traitement de la plainte

A la réception d'une plainte, la responsable devra enclencher son processus de traitement d'une plainte, lequel devra être effectué dans un délai d'un mois après la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

A l'issus de l'examen de la plainte, la responsable fera parvenir au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

Transmission du dossier à l'Autorité

Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision finale obtenue ou du traitement de sa plainte par le cabinet, il pourra demander à ce dernier de transférer son dossier de plainte à l'Autorité.

Le dossier alors transféré sera composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte. Ce droit ne peut toutefois être exercé par le plaignant qu'à l'expiration du délai d'un mois ouvrable prévu pour obtenir une réponse finale ou au plus tard 1 an après cette réponse.

Le respect des règlements de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité du cabinet.

Création et maintien d'un registre de plainte

Le cabinet établit un registre des plaintes aux fins de l'application de la présente politique. Sa mise à jour incombe à la personne responsable. Doit être inscrite à ce registre, toute plainte formulée et correspondant à la définition précédemment définie.

Rapports de plaintes

Conformément à la Loi, la responsable transmettra à raison de deux (2) fois par année à l'Autorité par le biais du système informatisé (SRP), qu'il ait reçu ou non des plaintes, un rapport faisant état du nom et de la nature des plaintes reçues.

Les périodes de déclaration sont :

- Au plus tard le 30 juillet, pour les données recueillies entre le 1^{er} janvier et le 30 juin.
- Au plus tard le 30 janvier, pour les données recueillies entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre.

Avis aux conseillers et aux employés du cabinet

La Responsable veille à ce que les conseillers et employés du cabinet prennent connaissance de l'énoncé de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends et en aient un exemplaire.

Entrée en vigueur

La présente politique en matière de traitement des plaintes est entrée en vigueur le 17 juillet 2015.
