

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### Objectif

La présente politique de traitement des plaintes a pour objectif de mettre en place des procédures claires et transparentes pour la réception, l'examen et la résolution efficace des plaintes. Notre engagement envers cette politique vise à maintenir la confiance de nos clients, à garantir leur satisfaction et à améliorer continuellement nos pratiques.

### Plainte

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

- un reproche à l'endroit ou l'un de ses représentants;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou que pourrait subir un consommateur;
- une demande de mesure correctrice.

Application : 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. Par contre, 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.

Dépôt de la plainte : une plainte doit être consignée par écrit, d'une façon qui permette de la conserver. Le cabinet doit veiller à ce que la plainte manifestée verbalement par un consommateur soit documentée de sorte à en permettre la conservation.

### Étapes à suivre lors de la réception de la plainte

- Envoi d'un accusé de réception au plaignant accompagné de l'avis;
- Ouverture d'un dossier distinct pour chaque plainte;
- Transmission du dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers, à la demande du plaignant.

### Contenu d'un dossier de plainte;

Un dossier est créé pour chaque plainte et inclut tous les éléments d'information relative à la plainte.

### **Procédure de transfert d'un dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers**

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, il peut demander à la personne responsable du traitement des plaintes de transférer son dossier à l'Autorité des marchés financiers.

Le dossier transféré doit être composé de tous les éléments d'information relatifs à la plainte.

### **Coordonnées de la personne responsable du traitement des plaintes**

Toute personne souhaitant déposer une plainte doit transmettre un courriel à l'attention de Vicky Jolicoeur au [v.jolicoeur@pcjolicoeur.com](mailto:v.jolicoeur@pcjolicoeur.com).