

POLITIQUE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

COURTAGE ALFID – COURTAGE HYPOTHÉCAIRE

1) But de la politique

L'objectif de notre politique des plaintes est de s'assurer que toutes plaintes reçues soient traitées équitablement et sans délai afin d'apporter une solution à la satisfaction du plaignant. Elle vise également à s'assurer que toutes les plaintes soient répertoriées et analysées afin d'apporter les correctifs nécessaires pour satisfaire au mieux notre clientèle.

2) Responsable du traitement des plaintes

Le Responsable du traitement des plaintes est M. Gilbert Masson, Adm. A, ayant son bureau au 500 Place d'Armes, suite #1500, Montréal, Qc, H2Y 2W2. et pouvant être joint par courriel au gmasson@alfid.com ou par téléphone au (514) 282-7654. Toute plainte lui sera pour traitement et pour les résoudre, voire les signaler à l'Autorité des marchés financiers (AMF) s'il y a lieu.

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

Une plainte est la résultante de 3 facteurs :

- Un reproche ou un grief envers l'entreprise ou un de ses représentants;
- Une atteinte ou un préjudice potentiel ou réel envers un client
- Une mesure corrective lié à un traitement inadéquat d'un dossier.

Toute manifestation d'insatisfaction, écrite ou verbale, d'un client et/ou d'un consommateur réglé dans le cadre normal des activités du Cabinet, ne sera pas répertoriée comme plainte. Toutefois, si le client ou le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par le Responsable du traitement des plaintes, le dossier devra être traité comme une plainte.

4) Registre des plaintes

Gilbert Masson, Adm.A, Responsable des plaintes, doit consigner toute plainte (écrite ou verbale) au registre des plaintes créé à cet égard et conserver toute documentation s'y référant.

En cas de plainte verbale, le Responsable du traitement des plaintes devra documenter celle-ci afin qu'elle soit mise par écrit et inscrite au registre des plaintes.

Le registre des plaintes doit notamment contenir les informations suivantes :-

- Numéro de référence de la plainte;
- Identification du plaignant;
- Brève description des déclarations contenues dans la plainte, incluant du préjudice allégué et la mesure correctrice demandée;
- 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, Gilbert Masson, Adm.A doit transmettre au client/consommateur un accusé de réception contenant, au minimum, ce qui suit :

Une description de la plainte détaillant le préjudice subi ou potentiel, les faits reprochés et la mesure correctrice demandée;

Le nom et les coordonnées de la personne responsable de l'examen des plaintes;

En cas d'une plainte incomplète, un avis demandant plus de renseignements auquel le client/consommateur doit répondre dans un délai prédéfini;

Le processus d'examen des plaintes, incluant notamment le délai de traitement de la plainte auquel le client/consommateur peut s'attendre ;

Un avis indiquant que si le client/consommateur 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/consommateur que le transfert d'une plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers n'interrompt pas le délai de prescription des recours civils.

En cas de transfert du dossier de plainte, le représentant doit s'assurer de respecter les règles concernant la protection des renseignements personnels.

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

Pour chaque plainte, un dossier doit être créé et inclure tous les éléments d'information relatifs à celle-ci, soit :

- La plainte ainsi que tous les documents transmis par le plaignant;
- Tous les éléments d'information relatifs à la plainte et son traitement, incluant les documents au soutien de l'analyse de plainte;
- Le résultat du processus de traitement et la réponse finale et motivée, consignée par écrit.

Une fois le dossier traité, le Responsable des plaintes doit présenter le résultat final dans une lettre qui comprendra :

- o une description de la plainte;
- o les résultats de l'examen interne effectué;
- o la justification de la décision finale;
- o le processus d'acheminement de la plainte à l'Autorité des marchés financiers si le client/consommateur est insatisfait du traitement de la plainte.

Le constat final doit être transmis au client dans un délai maximum de 90 jours du moment où la plainte a été enregistrée au registre des plaintes.

Acceptation du client de la solution proposée

Lorsque le client et Gilbert Masson, Adm.A, parviennent à un règlement, le client doit impérativement signer une quittance en faveur du Cabinet.

Refus du client de la solution proposée

Si le client/consommateur n'adhère pas à la solution proposée par le Responsable des plaintes pour régler sa plainte, il peut demander à celui-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. 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.

7) Autres dispositions

Une réactualisation de la politique de traitement des plaintes doit se faire sur une base annuelle par le Responsable du traitement des plaintes, lequel conserve un document de révision faisant état des points modifiés incluant 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 conformité est en vigueur le 1 juillet 2021.