

Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends pour le Québec

Date d'entrée en vigueur : **01 Janvier 2017**

But de la politique

Le but de cette politique est d'adopter une procédure gratuite et équitable pour le traitement des plaintes. Elle vise également à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte, la transmission du dossier à l'AMF et la compilation de plaintes dans un registre pour la préparation et la transmission de rapports à l'AMF deux fois par année par l'entremise du Système de rapport de plaintes (SRP).

Personne(s) responsable(s)

Bedros SARKISSIAN est la personne responsable de l'application de la présente politique. La personne responsable agit comme répondant pour l'AMF et le plaignant. Elle forme le personnel du cabinet (au besoin) et leur fournit les renseignements nécessaires afin de se conformer à la politique. Ils sont aussi responsables de :

la délivrance d'accusé de réception et d'un avis au plaignant;

le transfert du dossier à l'AMF, à la demande du plaignant;

Déposer un rapport auprès de l'AMF par l'entremise du Système de rapport de plaintes (SRP) seulement si une plainte est reçue. À l'heure actuelle, aucune telle plainte n'a été reçue.

Définition de plainte

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

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

Des mesures informelles prises pour corriger un problème spécifique ne sont pas considérées comme étant une plainte pourvu que le problème soit résolu dans le cadre des activités normales du déclarant et que le consommateur n'ait pas déposé une plainte.

Réception de la plainte

Les consommateurs qui désirent porter plainte doivent le faire par écrit à nos bureaux comme suit :

Groupe Financier SARKISSIAN (GFS)

Attn.: Bedros SARKISSIAN

301 – 4226 Blvd. St- Jean, Dollard-des-Ormeau, Qc H9G 1X5

Tel: 514-620-4226 X 222

Fax: 514-620-7002

Ombud.Liaison.Office@SFG.ca

Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends pour le Québec

TOUT EMPLOYÉ QUI REÇOIT UNE PLAINTÉ DOIT IMMÉDIATEMENT LA TRANSMETTRE À LA PERSONNE RESPONSABLE DE CETTE POLITIQUE.

La personne responsable doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables de sa réception.

L'accusé de réception doit comporter les renseignements suivants :

- une description de la plainte laquelle doit préciser le préjudice réel ou potentiel, la reproche envers le déclarant et la mesure corrective demandée;
- le nom et les coordonnées de la personne responsable d'examiner les plaintes;
- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis demandant davantage de renseignements auxquels le plaignant doit répondre dans un délai établi, à défaut de quoi la plainte sera jugée être abandonnée;
- la politique de traitement des plaintes;
- Un avis énonçant que si le plaignant n'est pas satisfait de l'issue ou du traitement de la plainte, il doit demander que le dossier de plainte soit transféré à l'AMF. Cet avis doit aussi mentionner que l'AMF peut offrir un service de règlement des différends, si cela est jugé approprié;
- Un rappel au plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas le délai de prescription pour un recours civil contre le déclarant.

Création du dossier de plainte : Un dossier distinct doit être créé pour chaque plainte.

Le dossier doit inclure ce qui suit :

- La plainte écrite et ses trois éléments (le reproche contre le déclarant, le préjudice réel ou potentiel et la mesure corrective demandée);
- L'issue du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents de soutien);
- La réponse finale au plaignant ainsi que les raisons la justifiant.

Traitement de la plainte

Lors de la réception d'une plainte, le processus de traitement de plainte doit être lancé. La plainte doit être traitée dans les cinq (5) jours d'avoir reçu les renseignements nécessaires à son traitement.

Après avoir examiné la plainte, la personne responsable doit envoyer une **réponse finale** accompagnée des raisons la justifiant.

Transfert du dossier à l'AMF

Nous devons décrire le processus pour le transfert d'un dossier de plainte à l'AMF.

Si le plaignant n'est pas satisfait de l'issue ou du traitement de la plainte, il peut en tout temps demander au déclarant de transférer le dossier à l'AMF.

Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends pour le Québec

Le dossier transféré doit inclure tous les renseignements relatifs à la plainte.

Le déclarant est responsable de se conformer aux règles qui gouvernent la protection des renseignements privés.

Rapports de plainte

□ Étant donné que nous avons plusieurs représentants, nous sommes tenus de produire des rapports deux fois par année.

Les périodes de déclaration sont :

- au plus tard le 30 juillet pour les données collectées entre le 1er janvier et le 30 juin;
- au plus tard le 30 janvier, pour les données collectées entre le 1er juillet et le 31 décembre.

Le 25 mai 2007, l'AMF a émis une directive à l'égard des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant. Cette directive mentionne que l'Autorité n'exige plus des cabinets comportant un seul représentant et des représentants autonomes assujettis à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, la production d'un rapport **dans le cas d'absence de plaintes**. Cependant, dès la réception d'une plainte, ceux-ci conservent l'obligation de la déclarer, et ce, selon les procédures établies. *

Date d'entrée en vigueur

Le déclarant doit indiquer la **date d'entrée en vigueur** de la politique. De plus, si le document est modifié, le déclarant doit indiquer la date de chaque modification.

Modèles de documents

Nous ne nous attendons pas à recevoir un nombre important de plaintes des clients du Québec. Par conséquent, si nous recevons une telle plainte, l'AMF a fourni plusieurs documents et formulaires utiles sur son site Web pour aider à traiter la plainte. Voir <http://www.lautorite.qc.ca/fr/obligations-traitement-plaintes.html>

Communiquez avec l'AMF pour toute question :

Montréal : 514 395-0337

Sans frais : 1 877 525 0337

Télécopieur ° 418 525-9512 ou
514 873-3090

Courriel :

information@lautorite.qc.ca

Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends pour le Québec

Remarque : le registre des plaintes pour les autres provinces inclus dans la Boîte à outils de CAILBA peut aussi être utilisé pour suivre les plaintes du Québec.