

# Politique et procédure de traitement des plaintes

EDL COURTAGE

NOM DU RESPONSABLE DE LA POLITIQUE ET DU TRAITEMENT DES PLAINTES : ROBIN FORTIN

DATE DE RÉVISION : 01/05/2022



# Table des matières

1. Introduction.....	3
2. But de cette politique.....	3
3. Coordonnées de la personne responsable.....	3
4. Définition d'une plainte .....	3
5. Traitement des plaintes.....	4
6. Transmission d'une plainte.....	4

# 1. Introduction

Je m'engage à:

- Adopter une politique de traitement des plaintes ;
- traiter chaque plainte reçue de façon équitable, en autant que celle-ci soit justifiée et constitue vraiment une plainte au sens applicable et reconnu par les Autorités;
- envoyer un accusé de réception et un avis au plaignant;
- transmettre à l'Autorité le dossier de plainte sur demande du client;
- produire et transmettre le rapport de plainte à l'Autorité tel que prescrit par celle-ci.

## 2. But de cette politique

Cette politique de traitement des plaintes a été développée afin d'assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes.

## 3. Coordonnées de la personne responsable

Voici les coordonnées de la personne responsable, que vous pouvez contacter pour adresser une plainte ou pour toute question concernant la présente politique. Cette personne agira à titre de répondant auprès du plaignant et de l'Autorité des marchés financiers.

Nom: Robin Fortin

Titre: Conseiller en sécurité financière

Cette personne peut être contactée :

Par courrier : 1182 Rue Bellevue Sud, Saint-Félicien, QC, G8K-1G6

Par courriel : [info@edlcourtage.ca](mailto:info@edlcourtage.ca)

Par téléphone : 581-683-8101

## 4. Définition d'une plainte

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants qui subsiste après avoir été considérée et traitée au niveau opérationnel compétant pour rendre une décision:

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

Généralement, une plainte est exprimée par écrit et signalée par lettre, courriel, télécopie ou toute autre forme qui en permet la conservation.

Ne constitue pas une plainte: une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, lorsque cette dernière se règle dans le cours normal des activités du conseiller et sans que le client n'ait porté plainte.

## 5. Traitement des plaintes

Lorsqu'une plainte est reçue, je m'engage à envoyer un accusé de réception au plaignant dans un délai ne dépassant pas cinq (5) jours ouvrables, accompagné de l'avis. Selon l'Autorité des marchés financiers, l'accusé de réception doit contenir, entre autres :

- le nom du responsable du traitement de la plainte
- le délai de traitement auquel doit s'attendre le plaignant
- une copie de la politique et l'avis au plaignant

Pour chaque plainte reçue, je vais conserver un registre qui contiendra entre autres, le nom du plaignant, le conseiller impliqué si tel est le cas, la compagnie impliquée, la nature de la plainte, les informations pertinentes recueillies concernant la plainte incluant la source de ces informations, la date de réception de la plainte, ainsi que la ou les solutions proposées et la date de fermeture de la plainte.

Pour chaque plainte reçue je vais communiquer, sur réception de cette dernière, directement avec le fournisseur concerné pour l'aviser de la nature de la plainte et des personnes impliquées. Je tenterai de résoudre la situation au meilleur de ma compétence et tiendrai au courant le fournisseur de toute évolution du dossier dans un délai raisonnable. Sur demande du plaignant, une copie du dossier de la plainte sera également transmise à l'Autorité des marchés financiers.

J'ai l'obligation d'agir avec diligence afin de résoudre le litige et ce jusqu'à satisfaction du client. Cependant, advenant le cas qu'aucune solution ne semble satisfaire le client, ce dernier peut demander de transférer sa plainte à l'Autorité des marchés financiers en remplissant le [formulaire à cet effet](#) (disponible sur le site de l'Autorité).

## 6. Transmission d'une plainte

À titre informatif : j'ai l'obligation de transmettre à l'Autorité des marchés financiers un rapport des plaintes reçues et traitées et ce, deux fois par année.