

Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

La présente politique s'inscrit dans le cadre des dispositions de la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* (loi 107) relativement au traitement des plaintes et au règlement des différends.

1. But de la politique

Le but de la présente politique est de mettre sur pied une procédure de traitement équitable et gratuite de toutes les plaintes reçues par Dale Parizeau Morris Mackenzie inc., ci-après appelé « le cabinet ». Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission des accusés de réception et des avis au plaignant, la constitution des dossiers de plaintes, le cas échéant la transmission du dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers (ci-après « l'Autorité ») et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et la transmission d'un rapport semestriel à l'Autorité.

2. Personne responsable

- 2.1 La personne responsable de l'application de la présente politique au sein de notre cabinet est : Christian N. Dumais, vice-président, chef du contentieux.
- 2.2 En tant que responsable de l'application de la politique, la personne identifiée au paragraphe 2.1 agit à titre de répondant auprès de l'Autorité et voit à la formation du personnel et à lui transmettre l'information pertinente en vue d'une application conforme de la présente politique.
- 2.3 Outre les responsabilités mentionnées précédemment, le responsable a pour fonctions:
 - a. de s'assurer de la transmission d'accusés de réception des plaintes auprès du plaignant conformément au paragraphe 4.3;
 - b. de transmettre les avis requis: voir à ce sujet l'alinéa 4.3 e);
 - c. de transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant: voir à ce sujet l'article 7;
 - d. de maintenir un registre des plaintes: voir l'article 8;
 - e. de transmettre un rapport semestriel à l'Autorité: voir l'article 9.

3. Plainte

- 3.1 Aux fins de la présente politique, cette plainte doit énoncer l'un des trois éléments suivants :
 - a. un reproche à l'endroit du cabinet, d'un de ses courtiers ou à l'endroit d'un employé;
 - b. l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
 - c. la réclamation d'une mesure correctrice.

- 3.2 Ne constitue par une plainte, toute intervention de premier niveau qui consiste en une communication d'un consommateur et qui relève d'une **démarche informelle** visant à faire corriger un problème particulier, pourvu que le problème soit traité dans le cadre des activités régulières et sans que le consommateur n'ait à formellement porter plainte.

4. Réception de la plainte

- 4.1 Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'une des adresses suivantes ou par courriel à plainte@dpmm.ca :

Montréal

3400, boulevard de Maisonneuve Ouest
Bureau 700
Montréal (Québec) H3Z 3B8

Québec

900, boulevard René-Lévesque Est
Bureau 700
Québec (Québec) G1R 2B5

Gatineau

745, boulevard Saint-Joseph
Gatineau (Québec) J8Y 4B7

Jonquière

3885, boulevard Harvey
Bureau 203
Jonquière (Québec) G7X 9B1

- 4.2 Tout courtier ou employé du cabinet qui est saisi d'une plainte doit la référer, dès sa réception, à son supérieur immédiat, sinon à la personne responsable (voir paragraphe 2.1) de l'application de la présente politique.
- 4.3 La personne responsable accuse réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables. L'accusé de réception doit contenir les informations suivantes :
- une copie de la présente politique;
 - une description de la plainte reçue précisant le reproche fait au cabinet, à son courtier ou à son employé, et la demande de mesure correctrice;
 - le nom et les coordonnées de la personne en autorité responsable du traitement de la plainte;
 - dans le cas d'une plainte incomplète, un avis mentionnant la nécessité de transmettre au responsable des informations complémentaires dans les 5 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée avoir fait l'objet d'un abandon;
 - un avis au plaignant de son droit de demander, à l'expiration d'un délai de 15 jours ouvrables 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 est insatisfait de la réponse ou du traitement de sa plainte. L'avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir la médiation si les parties y consentent;
 - une mention au plaignant indiquant 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 des accords satisfaisants.

5. Constitution du dossier de la plainte

- 5.1 Toute plainte reçue doit faire l'objet d'une ouverture de dossier distinct.
- 5.2 Le dossier doit comprendre les éléments suivants :
 - a. la plainte du plaignant, comprenant l'un des trois éléments d'une plainte (le reproche à l'endroit du cabinet ou du courtier ou de l'employé, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée);
 - b. le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents de soutien);
 - c. une copie de la réponse finale et motivée du cabinet qui a été transmise par écrit au plaignant.

6. Traitement d'une plainte

- 6.1 À la réception d'une plainte, la personne identifiée au paragraphe 4.2 effectue une enquête.
- 6.2 Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai de 15 jours ouvrables après la réception de tous les renseignements nécessaires.
- 6.3 À l'issue de l'enquête, le responsable transmet au plaignant la réponse finale écrite et motivée du cabinet.

7. Transmission du dossier à l'Autorité

- 7.1 Lorsque le plaignant n'est pas satisfait de l'examen de sa plainte par le cabinet ou du résultat de cet examen, il peut demander au cabinet de transférer son dossier de plainte à l'Autorité.
- 7.2 Ce droit ne peut être exercé par le plaignant qu'à l'expiration du délai de 15 jours ouvrables prévu pour obtenir une réponse finale ou au plus tard 1 an après l'obtention de celle-ci.
- 7.3 Le dossier transféré à l'Autorité est constitué de l'ensemble des pièces relatives au dossier de plainte.

8. Création et maintien d'un registre

- 8.1 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 (paragraphe 2.1).
- 8.2 Doit être inscrite à ce registre, toute plainte formulée et correspondant à la définition de l'article 3.

9. Rapport semestriel

Dans le mois suivant le 31 décembre et le 30 juin de chaque année, la personne responsable transmet à l'Autorité un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues au cours des six mois précédents selon les catégories définies dans le registre mis en place.



10. Avis aux courtiers et aux autres employés du cabinet

Le responsable désigné en vertu du paragraphe 2.1 veille à ce que les courtiers et autres employés du cabinet prennent connaissance de l'énoncé de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends et en aient un exemplaire.

11. Entrée en vigueur

La présente politique est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2004.

Mise à jour:
Juillet 2011