



B A R R I N G T O N
W E A L T H P A R T N E R S I N C.

Résumé du processus de traitement des plaintes au Québec

Objectif

La politique établit un processus équitable, accessible et transparent pour le traitement des plaintes des clients.

Ses objectifs sont les suivants :

- Veiller à ce que les plaintes soient traitées de manière uniforme et objective.
- Aider les clients à comprendre le processus de traitement des plaintes.
- Améliorer les services en cernant les problèmes récurrents et en mettant en œuvre des mesures correctives.

Responsable des plaintes

- Heather Doucet est la responsable désignée de la conformité et des plaintes.
- La responsable des plaintes supervise le processus de traitement des plaintes, veille au respect de la politique et s'assure que le personnel est formé et que les plaintes sont traitées de façon équitable.

Ce qui constitue une plainte

Une plainte est :

- L'expression par un client de son insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service, et
- L'attente que l'entreprise prenne des mesures (par exemple, fournir une explication, présenter des excuses, apporter une correction ou offrir une indemnisation).

Les éléments suivants ne sont pas considérés comme des plaintes :

- Les demandes de renseignements
- Les réclamations d'assurance
- Les corrections administratives (à moins qu'elles n'aient entraîné d'autres conséquences)
- Les demandes d'accès aux renseignements personnels ou de correction de ceux-ci
- Les commentaires ou la rétroaction de nature générale

Processus de traitement des plaintes

La politique décrit un processus structuré :

1. Réception de la plainte

- Les plaintes peuvent être soumises par téléphone, par courriel, par la poste, par l'entremise d'un représentant ou au moyen du formulaire de plainte de l'AMF.

2. Évaluation

- Déterminer si la communication répond à la définition d'une plainte.
- Le personnel aide les clients à expliquer clairement leurs préoccupations et le résultat souhaité.

3. Enregistrement

- Chaque plainte est inscrite dans un registre des plaintes.
- Un dossier de plainte est créé et conservé.

4. Accusé de réception

- Un accusé de réception écrit est transmis dans les 10 jours.
- Les clients sont informés de leur droit de faire examiner leur plainte par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

5. Enquête

- Recueillir tous les renseignements pertinents.
- Communiquer avec le client ou le personnel si des renseignements supplémentaires sont nécessaires.

6. Réponse finale

- Une réponse écrite est fournie dans un délai de 60 jours.
- Les résultats possibles comprennent :
 - L'acceptation de la plainte et son règlement.
 - La proposition d'un compromis ou d'une autre solution.
 - Le rejet de la plainte avec les motifs à l'appui.

7. Prolongations

- Au besoin, le délai de réponse peut être prolongé d'au plus 30 jours supplémentaires, moyennant un avis écrit au client.

Résolution

Lorsqu'un règlement est conclu :

- La solution convenue doit être mise en œuvre dans un délai de 30 jours, à moins qu'un autre échéancier ne serve mieux les intérêts du client.
- Les clients ne sont jamais tenus de retirer d'autres plaintes ni de renoncer à leurs droits en matière de réglementation.

Examen par l'AMF

Si un client est insatisfait :

- Il peut demander que son dossier de plainte soit transféré à l'AMF pour examen.
- L'entreprise doit transmettre le dossier de plainte dans les 15 jours suivant la réception de la demande.

Processus simplifié de traitement des plaintes

Pour les plaintes simples pouvant être réglées rapidement :

- L'objectif de résolution est de 20 jours.
- Le processus peut être traité verbalement.
- Les lettres d'accusé de réception et de réponse finale ne sont pas requises si la plainte est résolue avec succès.
- Si la plainte n'est pas résolue après 20 jours, elle est transférée au processus complet de traitement des plaintes.

Gestion des plaintes

L'entreprise s'engage à :

- Tenir un registre des plaintes à jour.
- Attribuer les plaintes à du personnel qualifié en fonction de leur complexité.
- Présenter à la direction un rapport trimestriel sur les tendances en matière de plaintes.
- Repérer les problèmes récurrents et mettre en œuvre des mesures correctives afin d'améliorer le service à la clientèle.

Responsabilités du personnel

Tous les employés doivent :

- Transmettre les plaintes sans délai.
- Collaborer aux enquêtes.
- Fournir la documentation demandée.
- Traiter les plaintes de manière objective et demander de l'aide au besoin.
- Recevoir une formation sur le processus de traitement des plaintes et sur toute mise à jour des politiques.

Aperçu des principales échéances

Action	Délai
Accuser réception de la plainte	Dans les 10 jours
Résolution simplifiée des plaintes	Dans les 20 jours
Réponse finale écrite standard	Dans les 60 jours
Extension maximale (si nécessaire)	30 jours supplémentaires
Mettre en œuvre le règlement convenu	Dans les 30 jours
Transférer le dossier de plainte à l'AMF	Dans les 15 jours suivant la réception de la demande

Dans l'ensemble, cette politique fournit un cadre complet visant à garantir que les plaintes sont traitées de manière équitable, cohérente et conformément aux exigences réglementaires du Québec, tout en mettant l'accent sur la transparence, une communication rapide et l'amélioration continue.