

## **TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

Le but d'une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est d'établir une procédure équitable et gratuite pour gérer les plaintes reçues par un représentant de courtier en épargne collective (assujetti). Cette politique encadre la réception des plaintes, l'envoi d'un accusé de réception et des avis au plaignant, la création du dossier de plainte, ainsi que la transmission de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) à la demande du plaignant. Elle prévoit également la compilation et l'élaboration d'un rapport semestriel des plaintes à transmettre à l'Autorité. L'objectif est d'assurer un traitement rigoureux et gratuit, garantissant ainsi une gestion des plaintes conforme aux exigences réglementaires.

### **PERSONNE RESPONSABLE**

Le responsable de l'application de la politique, M. Joe Gosselin, agit à titre de répondant auprès de l'Autorité et voit à la formation du personnel de Gosselin Gestion de patrimoine inc.

Le responsable doit transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le responsable a également pour fonctions :

- Faire parvenir un accusé de réception au plaignant;
- Transmettre les avis requis au plaignant;
- Transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- Tenir un registre des plaintes;
- Transmettre un rapport semestriel à l'Autorité.

### **PLAINTES**

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

- Un reproche à l'endroit d'un assujetti (représentant en épargne collective);
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de l'assujetti et sans que le consommateur n'ait porté plainte.

Pour être recevable, une plainte doit être faite par écrit, par le plaignant.

### **RÉCEPTION DE LA PLAINTE**

Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Gosselin Gestion de patrimoine inc.  
1103, rue du Botaniste  
Lévis, Québec G7A 0G7

Toute personne saisie d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de cette politique. Si le représentant reçoit à ses bureaux une plainte écrite d'un consommateur, il doit immédiatement et sans délai la transmettre à Joe Gosselin.

Le chef de conformité doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception de ladite plainte en mentionnant au consommateur qu'une étude du dossier sera faite dans les 90 jours.

L'accusé de réception doit au moins contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'assujetti et la demande de mesure correctrice;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai de 15 jours, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- Une copie de la politique de traitement de plaintes et règlement des différends;
- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, à l'expiration du délai de 90 jours fixé pour l'obtention de la réponse finale du représentant inscrit, le transfert de son dossier à l'Autorité. L'avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir la médiation si elle le juge opportun et si les parties y consentent;
- Un avis rappelant au plaignant que la médiation est un processus de règlement à l'amiable dans le cadre duquel une tierce personne (le médiateur) intervient auprès des parties afin de les aider à parvenir à un accord satisfaisant;
- Un avis informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre l'assujetti devant les tribunaux de droit civil.

#### **CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE**

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct.

Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- La plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de l'inscrit, le préjudice réel ou le potentiel et la mesure correctrice demandée)
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- La réponse finale au plaignant, écrite et motivée

#### **TRAITEMENT D'UNE PLAINTE**

Dès la réception d'une plainte, Gosselin Gestion de patrimoine doit effectuer une enquête afin de rechercher les éléments factuels relatifs aux faits reprochés.

Gosselin Gestion de patrimoine doit traiter de façon équitable et de manière impartiale toute plainte reçue et devons donner une réponse adéquate en fonction de la particularité de la situation.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

À l'issue de l'enquête, le chef de conformité doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

#### **TRANSMISSION DU DOSSIER À L'AUTORITÉ**

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte ou du processus de traitement lui-même, il peut requérir de Gosselin Gestion de patrimoine qu'il transfère son dossier à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Ce droit ne peut être exercé par le plaignant qu'à l'expiration du délai prévu pour l'obtention d'une réponse finale, Le dossier transféré est composé de l'ensemble des pièces relatives à la plainte.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité du courtier.

**CRÉATION ET MAINTIEN DU REGISTRE**

Un registre des plaintes doit être créé aux fins de l'application de la politique. Sa mise à jour relèvera du responsable, soit le chef de conformité chez MICA Capital inc.

Toute plainte correspondant à la définition de cette expression doit faire l'objet d'une inscription au registre et, plus particulièrement :

- Toute plainte écrite, peu importe le niveau d'intervention impliqué dans le traitement de cette plainte;
- Toute poursuite judiciaire visée par la définition du mot plainte.

**RAPPORTS DE PLAINTES BIANNUELS**

Le responsable transmet à l'Autorité un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues, selon les catégories figurant au registre de l'assujetti entre le 1<sup>er</sup> mars et le 1<sup>er</sup> mai de chaque année pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre précédant leur transmission.

**ENTRÉE EN VIGUEUR**

Cette politique entre en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2016.