

POLITIQUE D'ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÈGLEMENT DE DIFFÉREND

ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON se réserve le droit de modifier, ajouter ou supprimer toute information à cette politique afin de s'adapter aux nouvelles exigences législatives et de respecter le plus adéquatement possible la réalité de ses besoins et de ceux de sa clientèle.

APPLICATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON est uniquement responsable du traitement des plaintes déposées à l'égard des représentants qui lui sont formellement rattachés au sens de la loi. Les étapes de la gestion des plaintes décrites ci-après sont appliquées par le service de la conformité seulement dans les cas de plaintes portées à l'encontre des représentants rattachés à MICA Services Financiers.

Pour ce qui est des représentants qui sont autonomes ou encore les cabinets qui transigent par l'entremise d'ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON à titre d'agent général délégué, ils ont eux-mêmes l'obligation d'assumer la gestion du traitement des plaintes de clients portées contre eux et doivent se doter de leur propre politique de traitement des plaintes.

Par ailleurs, ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON doit se conformer au code de conduite des affaires des assureurs qui stipule l'obligation d'informer les assureurs chaque fois qu'une plainte est portée à l'encontre des représentants. De plus, toutes allégations d'inconduite au sujet d'un conseiller doivent être rapportées aux assureurs. Ces divulgations doivent être effectuées, indépendamment du mode d'exercice des représentants qu'il soit rattaché à ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON ou un représentant, cabinet ou société autonome.

ÉTAPES DE LA GESTION DES PLAINTES

1. BUT DE LA POLITIQUE

Le but d'une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues par un assujéti. Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception et des avis au plaignant, la création du dossier de plaintes, la transmission de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers (ci-après appelée « Autorité ») et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport semestriel à l'Autorité.

2. LE RESPONSABLE

André Turgeon, le dirigeant du cabinet ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON est responsable de l'application de la politique et agit à titre de répondant auprès de l'Autorité. Il voit à la formation du personnel et, plus particulièrement, à lui transmettre l'information nécessaire au respect de cette politique.

Le responsable a également pour fonctions de :

- 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.

3. PLAINTÉ

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 assujéti;
- 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.

4. RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

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

ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON
902-6455 Jean-Talon Est
St-Léonard QC H1S 3E8
Tél. 514-254-6162

Toute personne saisie d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de cette politique. Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les cinq jours ouvrables de la réception de la dite 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;
- 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 de l'assujetti, sans dépasser une période d'un an de la réception de cette réponse, 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.

5. CRÉATION DU DOSSIER DE LA PLAINTÉ

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Le 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'assujetti, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée);
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- une copie de la réponse finale de l'assujetti, écrite et motivée, qui a été transmise au plaignant.

6. TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Dès la réception d'une plainte, nous devons effectuer une enquête, nous devons 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 directeur de la conformité doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

7. 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 nous que nous transférions 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, sans dépasser une période d'un an de la date de réception de cette réponse. 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 de l'assujetti.

8. CRÉATION ET MAINTIEN D'UN REGISTRE

Un registre des plaintes doit être créé aux fins de l'application de la politique. Sa mise à jour relèvera du dirigeant du cabinet soit, André Turgeon.

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*;
- Toute plainte adressée au Conseil de vérification et de déontologie, dans le cas des coopératives de services financiers.

9. RAPPORT SEMESTRIEL

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 aux dates suivantes :

- Au plus tard le 30 juillet de chaque année pour les données recueillies entre le 1er janvier et le 30 juin

Et

- au plus tard le 30 janvier de chaque année pour les données recueillies entre le 1er juillet et le 31 décembre;

10. DIVULGATIONS AUX ASSUREURS

Dans les contrats qui régissent ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON et les assureurs, certaines responsabilités relativement aux plaintes et aux allégations d'inconduite sont déléguées à ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON. Plus précisément, le dirigeant du cabinet a l'obligation d'informer les assureurs chaque fois qu'une plainte est déposée à l'encontre de l'un de ses représentants relativement à la vente des produits. De plus, toute allégation d'inconduite à l'égard d'un représentant doit être divulguée aux assureurs dans les délais requis.

Selon l'entente d'ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON, le conseiller devra aviser sans délai ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON de toute plainte portée contre lui par un client ou un organisme d'autoréglementation ainsi que toute allégation d'inconduite qui pourrait être faite à son égard. Dès le moment où ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC./ANDRÉ TURGEON est informé qu'une plainte est déposée à l'encontre de l'un de ses représentants, il s'assure que les renseignements relatifs à la plainte soit communiqué aux assureurs responsables qui couvrent l'agence et les conseillers.

Le dirigeant du cabinet a mis en place un processus écrit détaillant le programme de surveillance et la façon de déclarer les allégations de conduite et les irrégularités.

Document révisé par André Turgeon

U:\GROUPE ATU\ALTIUS SERVICES FINANCIERS INC\Politique sur le traitement des plaintes.doc
2019-08-21 16 :04 :00