

# Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

## 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. Cette politique explique notre processus de traitement des plaintes.

## Le responsable des plaintes

M. Steve Martin, V.-P. exécutif, est la personne responsable de l'application de cette politique, et s'assure que les plaintes reçues par Cautionnement Expert sont traitées conformément à la présente politique. M. Martin agit à titre de répondant auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité).

Le responsable a également pour fonctions :

- de faire parvenir un accusé de réception et un avis au plaignant;
- de transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- de transmettre un rapport deux fois par année à l'Autorité, par le biais du système de rapport de plaintes (SRP).

## Plainte

Pour les fins de la présente Politique, une plainte doit comporter au moins un des trois éléments suivants :

- un reproche à notre endroit;
- l'identification d'un préjudice subi ou que pourrait subir le plaignant;
- la demande d'une mesure corrective.

## **Insatisfaction ou préoccupation**

Une démarche informelle pour faire corriger un problème particulier ou pour obtenir des informations, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de notre cabinet, ne constitue pas une plainte.

- 1<sup>e</sup> étape

Le plaignant est encouragé à communiquer avec son représentant ou avec le service à la clientèle, par téléphone au 1 877 376-5666 ou par courriel : [info@cautionnement-expert.com](mailto:info@cautionnement-expert.com).

- 2<sup>e</sup> étape

Si le plaignant n'est pas satisfait, la demande peut être adressée au directeur du service.

## **Comment porter plainte?**

Le plaignant qui n'est toujours pas satisfait des réponses ou informations obtenues à l'étape précédente et qui désire porter plainte peut le faire verbalement ou par écrit à cette adresse :

Cautionnement Expert

6405, rue Christophe-Pélissier

Trois-Rivières (Québec) G9A 5C9

Télécopieur : 819-379-7450

[info@cautionnement-expert.com](mailto:info@cautionnement-expert.com)

en mentionnant comme objet : « Plainte – à remettre au responsable des plaintes ».

## **Réception de la plainte**

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable des plaintes qui doit accuser réception de la plainte dans un délai raisonnable, soit dans les dix jours ouvrables suivant la réception.

## **Traitement d'une plainte**

Dès réception de la plainte, Cautionnement Expert doit enclencher son processus de traitement d'une plainte. Le traitement de la plainte, c'est-à-dire l'analyse de la plainte et des documents pertinents, doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Si l'estimation du délai est différente, le plaignant en sera avisé.

À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

## **Dossier de plainte**

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte du plaignant, incluant les éléments de la plainte
  - le reproche à l'endroit du cabinet ou du représentant;
  - le préjudice réel ou potentiel;
  - la mesure corrective 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.

## **Transmission du dossier à l'Autorité**

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut nous demander, en tout temps, de transférer son dossier à

l'Autorité. Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.

### **Rapports de plaintes à l'Autorité**

Que des plaintes aient été reçues ou non, le responsable transmet annuellement 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 par le système de rapport de plaintes (SRP).

### **Entrée en vigueur**

Cette politique est entrée en vigueur le 30 décembre 2022.