

# **POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES DE LAFOND SERVICES FINANCIERS**

# LAFOND

## **MISE EN GARDE**

**CE DOCUMENT AINSI QUE SES ANNEXES ET SES VERSIONS ULTÉRIEURES SONT LA PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DE BERNIER BEAUDRY INC. ET SONT PROTÉGÉS PAR TOUTES LES LOIS PERTINENTES CONCERNANT LA PROTECTION DES DROITS D'AUTEUR.**

**CE DOCUMENT A ÉTÉ RÉDIGÉ ET EST DISTRIBUÉ EXCLUSIVEMENT À L'ATTENTION DES MEMBRES DE LAFOND SERVICES FINANCIERS.**

**TOUTE REPRODUCTION, QUEL QUE SOIT LE SUPPORT, TRANSMISSION À DES TIERS OU DIFFUSION SANS L'AUTORISATION ÉCRITE DE L'AUTEUR EST STRICTEMENT INTERDITE ET PASSIBLE DE SANCTION.**

**LE LECTEUR DÉCLARE ÊTRE UNE PERSONNE AUTORISÉE À PRENDRE CONNAISSANCE DE SON CONTENU ET ACCEPTE D'Y ADHÉRER.**

**LE MASCULIN EST UTILISÉ AFIN D'ALLÉGER LE CONTENU.**

## TABLE DES MATIERES

Préambule.....	3
Les objectifs .....	3
Les définitions .....	3
1. Rôles et responsabilités .....	3
2. Création d'un registre des plaintes .....	4
3. Signalement d'une plainte par une personne ayant un intérêt.....	4
3.1 Ouverture de dossier .....	4
3.2 La réception de la plainte.....	4
3.3 Accusé de réception .....	4
3.4 Contenu du dossier de plainte .....	5
4. Enquête .....	5
5. Assurance responsabilité civile professionnelle .....	6
6. Rapport.....	6
7. Déclaration à l'assureur concerné .....	6
8. Déclaration à l'AMF .....	6
9. Allégations d'inconduites .....	6
9.1 Autorité pour agir .....	6
9.2 Code d'éthique et politique visant à prévenir toute forme de harcèlement .....	7
10. Les dispositions générales.....	7
ANNEXE A.....	8
ANNEXE B.....	9

## **Préambule**

Cette politique vise à régir la conformité du cabinet Lafond Services financiers. Elle doit être appliquée rigoureusement et utilisée comme un outil au service de l'exercice des représentants rattachés pour répondre aux exigences de l'Autorité des marchés financiers (ci-après nommée « l'AMF »).

## **Les objectifs**

1. Avoir une procédure équitable et gratuite pour traiter les plaintes reçues par les clients, soit des personnes ayant un intérêt dans un produit ou service qu'il a distribué ainsi que les règlements de différends;
2. Encadrer l'ensemble du processus de gestion des plaintes;
3. Avoir un processus de règlement des différends concernant un produit ou un service qui a été distribué;
4. [Encadrer les plaintes relatives à des manquements des membres du personnel.](#)

## **Les définitions**

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un (1) des trois (3) éléments suivants :

- un reproche à l'endroit d'un représentant ou du cabinet;
- 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 du représentant et sans que le consommateur n'ait porté plainte.

### **1. Rôles et responsabilités**

La personne responsable de la conformité, Mme Geneviève Proulx, est responsable de l'application de cette politique. La personne responsable doit transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

Un résumé de la présente politique doit être disponible sur le site Internet du cabinet, le cas échéant. Ce résumé doit contenir au minimum (i) les caractéristiques qui font qu'une communication au cabinet représente une plainte, plainte qui doit être consignée au registre des plaintes et (ii) le fait que le cabinet doit ouvrir un dossier relatif à chacune de ces plaintes.

## **2. Création d'un registre des plaintes**

La personne responsable de la conformité doit s'assurer qu'un registre des plaintes est créé.

Chaque dossier de plainte doit y être inséré.

Elle est aussi responsable de la gestion de ce registre, y compris les déclarations obligatoires au SRP (Système de rapport des plaintes) tel que prévu à l'art. 7 de la présente politique.

## **3. Signalement d'une plainte par une personne ayant un intérêt**

### **3.1 Ouverture de dossier**

Lors d'un signalement d'une plainte, sous quelque forme que ce soit, la personne responsable de la conformité doit ouvrir et noter la date de la réception de la plainte dans un registre des plaintes. Celui qui reçoit la plainte doit inviter le plaignant à transmettre sa plainte par écrit ou prendre tous les détails par écrit relatifs à la plainte.

Un exemple de registre des plaintes apparaît à l'annexe A.

Si c'est une personne autre que la personne responsable de la conformité qui reçoit la plainte, l'employé concerné doit aviser la personne responsable de la conformité sans délai.

Une copie de la plainte, si elle est écrite, ou la version consignée si elle est verbale doit être insérée au dossier.

### **3.2 La réception de la plainte**

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

Madame Geneviève Proulx  
740, rue Saint-Maurice, bur, 600, Montréal (Québec) H3C 1L5  
514 875-0515, poste 273  
514 875-9342  
[genevieve-proulx@lafond.ca](mailto:genevieve-proulx@lafond.ca)

### **3.3 Accusé de réception**

Suite à la réception de la plainte, la personne responsable de la conformité doit alors déclencher le processus de traitement d'une plainte.

La personne responsable de la conformité doit faire parvenir un accusé de réception à la personne plaignante, et ce, sans délai ou à défaut dans les dix (10) jours suivant la réception de la plainte.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait au représentant et la mesure correctrice demandée;
- 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 fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- la politique de traitement des plaintes;
- un avis informant le plaignant de son droit de demander, en tout temps et/ou s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier à l'Autorité. Cet avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun;
- une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre le représentant devant les tribunaux de droit civil.

Un exemple de modèle d'accusé de réception apparaît à l'annexe B.

En cas du transfert du dossier de la plainte, le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.

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

### **3.4 Contenu du dossier de plainte**

Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant les trois (3) éléments de la plainte (le reproche à l'endroit du représentant, 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);
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivée;
- les correspondances avec le plaignant et tout document relatif à la plainte.

## **4. Enquête**

La personne responsable de la conformité doit recueillir et analyser les commentaires et la documentation pertinente. Elle doit s'assurer d'obtenir les renseignements supplémentaires qu'elle juge manquants, le cas échéant.

## 5. **Assurance responsabilité civile professionnelle**

Le cas échéant, la personne responsable de la conformité ou le représentant visé par la plainte doit aviser, sans délai, son assureur en responsabilité civile professionnelle.

## 6. **Rapport**

Lorsque la personne responsable de la conformité a terminé le traitement de la plainte, elle doit rédiger un rapport. Elle doit aussi informer la partie plaignante du résultat de son enquête par une réponse écrite et motivée. Le rapport et la réponse doivent être consignés dans le dossier de plainte.

## 7. **Déclaration à l'assureur concerné**

Lorsqu'une plainte est déposée à l'encontre d'un représentant du cabinet Lafond Services financiers, la personne responsable de la conformité avise l'assureur concerné.

## 8. **Déclaration à l'AMF**

Deux (2) fois par année, la personne responsable de la conformité doit transmettre à l'AMF, par le biais du système informatique SRP, un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues, et ce, qu'elle ait reçu ou non des plaintes, sauf lorsqu'il y a un (1) seul représentant au sein du cabinet.

Dans ce cas, il y a lieu d'envoyer un rapport seulement lorsqu'il y a eu effectivement des plaintes.

Les périodes de déclaration sont (au plus tard) le 30 juillet pour les données recueillies du 1er janvier au 30 juin (au plus tard) le 30 janvier pour les données recueillies entre le 1er juillet et le 31 décembre.

## 9. **Allégations d'inconduites**

La personne responsable des plaintes peut aussi recevoir les plaintes faites par des clients ou par des membres du personnel à l'égard d'un conseiller ou de tout membre de l'équipe de soutien en lien avec un ou des manquements reliés à sa conduite.

### 9.1 **Autorité pour agir**

Dans cette circonstance, la personne responsable des plaintes doit aviser sans délai le plus haut dirigeant, lequel verra à appliquer, après une enquête interne relevant de la haute direction, les mesures appropriées.

## **9.2 Code d'éthique et politique visant à prévenir toute forme de harcèlement**

Lors de toutes allégations d'inconduite, le code d'éthique et la politique visant à prévenir toute forme de harcèlement en vigueur au sein de l'entreprise s'appliquent en tout temps.

### **10. Les dispositions générales**

La présente politique doit être révisée aux deux (2) ans par la personne responsable de la conformité, laquelle doit rédiger un document faisant état de son travail de révision.

Le document doit faire état notamment de la pertinence de modifier le contenu de la politique, des modifications proposées, le cas échéant, et leur justification.

S'il y a une vérification externe en cours d'année, les recommandations du rapport doivent être intégrées à la politique, le cas échéant.

La présente politique de conformité est en vigueur à partir du 18 octobre 2017 et mise à jour le 15 juillet 2021.

## ANNEXE A

### REGISTRE DES PLAINTES

Nom du plaignant	
Numéro de la police	
Adresse	
Numéro de téléphone	
Nom du représentant visé par la plainte	
Source de la plainte	Courriel <input type="checkbox"/> Lettre <input type="checkbox"/> Appel téléphonique <input type="checkbox"/> En personne <input type="checkbox"/>
Type de produit	
Compagnie d'assurance visée	
Nature de la plainte (voir annexe si espace insuffisant)	
Date de réception	
Date de l'envoi de l'accusé de réception	
Date de la résolution	
Résultat de l'enquête (voir annexe si espace insuffisant)	



## ANNEXE B

### MODÈLE D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION DES PLAINTES

Montréal, le ●

Nom du client

Adresse

Ville (Province) Code postal

OBJET : Plainte au sujet de ●

---

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre (*lettre, courriel ou appel téléphonique*) en date du ●, reçu par ●. Votre plainte a été acheminée au responsable du traitement des plaintes au sein de notre organisation.

La nature de votre plainte, tel que vous nous l'avez décrite, est la suivante :

*(Description de la plainte)*

---

---

---

Nous nous engageons à traiter votre plainte dans les meilleurs délais. Nous vous communiquerons le résultat de notre enquête, par écrit, dès que celle-ci sera terminée. Si nous ne pouvons conclure notre enquête dans les soixante (60) jours de la date de la présente, nous vous informerons de l'avancement de l'enquête.

Vous trouverez également ci-joint la politique de traitement des plaintes.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de notre décision finale, vous pouvez demander que le dossier de votre plainte soit transmis à l'Autorité des marchés financiers (ci-après « AMF »). Le dépôt d'une plainte auprès de notre organisation ou de l'AMF n'interrompt pas la prescription de vos recours devant les tribunaux de droit civil.

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec le / la soussigné(e).

---

Mme Geneviève Proulx  
740, rue Saint-Maurice, 600  
Montréal (Québec) H3C 1L5  
514 875-0515, poste 273