Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

Synerplan Finance Inc.

4150, rue Sainte-Catherine Ouest, bureau 200 | Westmount (Québec) H3Z 2Y5

25 juillet 2022

La marque Desjardins est une marque de commerce propriété de la Fédération des caisses Desjardins du Québec utilisée sous licence.

© 2018 SFL Gestion de patrimoine – Partenaire de Desjardins. Tous droits réservés.

Table des matières

Préambule **3**

Objectif **3**

Personne responsable **3**

1. Procédure équitable de traitement des clients **4**

1.1 Définition d'une plainte 4

1.2 Rôle et responsabilités 4

2. Traitement et dossiers de plaintes **5**

2.1 Processus de traitement interne 5

2.2 Accusé de réception, délais et suivi 5

3. Création d'un dossier **6**

3.1 Informations au dossier 6

3.2 Conservation du dossier 6

4. Transfert à l'AMF si nécessaire **7**

5. Envoi des plaintes au Système de rapport de plaintes (SRP) si applicable **7**

6. Dispositions générales **7**

© 2018 SFL Gestion de patrimoine – Partenaire de Desjardins. Tous droits réservés.

Préambule

Ce document s'adresse exclusivement aux inscrits membres du réseau SFL Partenaire de Desjardins Sécurité Financière. Il s'agit d'un modèle de politique concernant le traitement des plaintes et le règlement des différends pour l'assurance de personnes. Ce document va ainsi permettre de répondre aux exigences de l'Autorité des marchés financiers (ci-après "AMF"), mais également de guider l'inscrit vers de meilleures pratiques, le cas échéant.

Dans le présent document, le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

La présente politique n'a pas pour objet de compléter, contrevenir, modifier en quelque manière ou constituer quelconque avenant aux contrats existants pour les membres du réseau SFL Partenaire de Desjardins Sécurité Financière.

Objectif

Le but de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends est de permettre à l'inscrit de se doter d'une procédure respectant les principes de traitement juste et équitable du client afin de traiter les plaintes reçues.

Personne responsable

- La personne responsable Réjean Bertrand ou à défaut le ou la remplaçant(e) est un représentant ou un employé de l'inscrit et devra notamment s'assurer du respect et de l'application de ladite procédure.
- Remplaçant(e)s : Sophie Lacharité
- La personne responsable de l'application de la politique aura notamment le rôle d'agir à titre de répondante auprès de l'AMF et veillera à informer le personnel de l'inscrit des modalités de la présente politique.
- La personne responsable doit également transmettre au personnel de l'inscrit toute l'information et le matériel nécessaire au respect de cette politique.

© 2018 SFL Gestion de patrimoine – Partenaire de Desjardins. Tous droits réservés.

1. Procédure équitable de traitement des clients

L'inscrit doit suivre de saines pratiques commerciales. À cet effet, toutes les plaintes reçues sans distinction doivent être traitées de façon impartiale. Les clients doivent être informés de l'existence de la présente politique et que celle doit leur être fournie intégralement si ceux-ci en font la demande.

Si l'inscrit dispose notamment d'un site Internet incluant une page Facebook, les grandes étapes de la présente politique de traitement des plaintes doivent être diffusées.

Voir document externe Annexe 1 : Aperçu de la procédure de traitement des plaintes

1.1 Définition d'une plainte

Aux fins de la présente politique, il est indispensable que soit bien encadré ce qui doit être traité comme une plainte et ce qui ne doit pas l'être. Ainsi, selon le site internet de l'AMF :

« Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision :

- un reproche à l'endroit de l'entreprise;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client;
- une demande de mesure corrective. »

À noter qu'il est nécessaire de distinguer la plainte d'une insatisfaction ou d'un évènement pouvant être corrigé par une démarche informelle. Ainsi, une première communication du client est une insatisfaction, si le client revient avec la même insatisfaction une deuxième fois, celle-ci doit être traitée comme une plainte en application de la présente politique.

Ainsi, il se peut qu'après la prise en charge de l'insatisfaction ou du problème du client, la gestion informelle, faite dans le cadre des activités régulières de l'inscrit, soit suffisante et mène à la satisfaction du client. Dans le cas contraire où ses attentes n'auraient pu être rencontrées, la situation peut devenir celle d'une situation de plainte nécessitant l'application de la présente politique.

1.2 Rôle et responsabilités

La personne responsable doit traiter la plainte avec diligence et de façon équitable. La procédure doit être simple et accessible.

© 2018 SFL Gestion de patrimoine – Partenaire de Desjardins. Tous droits réservés.

2. Traitement et dossiers de plaintes

Cette section vise non seulement à appliquer un processus juste et équitable, mais également à servir de preuve à l'inscrit du respect des exigences législatives en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends.

2.1 Processus de traitement interne

La plainte peut avoir été faite de manière verbale ou écrite. Dès réception d'une plainte, celle-ci doit être consignée par écrit dans un registre des plaintes. De plus, elle doit être conservée selon la législation et les règlements en matière de protection des renseignements personnels applicables en vigueur.

La personne qui reçoit la plainte ou à qui la plainte est adressée doit la faire suivre à la personne responsable de l'application de la présente politique.

2.2 Accusé de réception, délais et suivi

La personne responsable de la présente politique doit accuser réception de la plainte dans un délai maximal de dix (10) jours suivant la réception de la plainte et du moment où elle est consignée au registre des plaintes.

Le traitement de la plainte suivant l'envoi de l'accusé de réception doit être au maximum de quatre-vingt-dix (90) jours.

L'accusé de réception est un document formel dont le contenu précis et obligatoire est mentionné ci-dessous :

- 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, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier à l'AMF. Cet avis doit également mentionner que l'AMF 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'AMF n'interrompt pas la prescription de ses recours contre l'inscrit devant les tribunaux de droit civil.

Voir document externe Annexe 2 : Modèle d'accusé de réception et d'avis

© 2018 SFL Gestion de patrimoine – Partenaire de Desjardins. Tous droits réservés.

3. Création d'un dossier

Il est important de tenir un dossier organisé et complet. Celui-ci doit respecter, tel que précédemment mentionné, la législation et les règlements en matière de protection des renseignements personnels applicables et en vigueur.

3.1 Informations au dossier

Le dossier de plainte d'un client doit être tenu rigoureusement et doit contenir les informations nécessaires au traitement juste et équitable de la plainte. Il s'agit d'un dossier interne physique ou numérique mais qui doit être détaillé.

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct devant contenir les éléments suivants :

- ✓ la plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (voir définition ci-haut) ou une retranscription de la plainte lorsque celle-ci a été transmise de manière verbale le cas échéant;
- ✓ la date de la plainte;
- ✓ le nom du plaignant;
- ✓ le nom de la personne faisant l'objet de la plainte;
- ✓ des renseignements indiquant s'il pourrait y avoir eu infraction à un règlement ou non;
- ✓ des renseignements indiquant s'il pourrait y avoir eu violation de la confidentialité ou non;
- ✓ le titre ou les services faisant l'objet de la plainte;
- ✓ le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- ✓ la réponse finale au plaignant, écrite et motivée avec la date.

Voir document externe Annexe 3 : Aide-mémoire relatif au traitement d'une plainte

3.2 Conservation du dossier

Le dossier doit être conservé minimalement pendant une durée de sept (7) ans suivant la fin de la relation d'affaires. Les règles de protection des renseignements personnels en termes de conservation des dossiers clients doivent être également respectées.

© 2018 SFL Gestion de patrimoine – Partenaire de Desjardins. Tous droits réservés.

4. Transfert à l'AMF si nécessaire

Le client doit être informé qu'en tout temps il peut demander à ce que soit transféré son dossier à l'AMF, que ce soit durant le traitement de la plainte ou en vertu de la position finale. À cet effet, un formulaire est disponible sur le site internet de l'AMF.

Le dossier transféré doit être composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte. Le transfert doit se faire dans le respect des règles de protection des renseignements personnels.

Le dossier doit être transféré à l'AMF dans un délai maximal de trente (30) jours suivant la date à laquelle le client pourrait en faire la demande.

5. Envoi des plaintes au Système de rapport de plaintes (SRP) si applicable

Si le client le requiert, la personne responsable du traitement des plaintes devra transférer le dossier à l'AMF. Un suivi auprès du SRP sera également à faire lors de l'envoi du rapport.

La personne responsable de l'application de la présente politique doit alors transmettre à l'AMF par le Système de rapport de plaintes (ci-après « SRP ») un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues le cas échéant.

Les périodes de déclaration sont :

- au plus tard le 30 juillet, pour les données recueillies entre le 1er janvier et le 30 juin;
- au plus tard le 30 janvier, pour les données recueillies entre le 1er juillet et le 31 décembre.

Note : Dans le cas d'un représentant autonome ou d'un cabinet avec un seul représentant, le rapport ne doit être transmis que si une plainte a été reçue durant la période visée.

6. Dispositions générales

La présente politique est entrée en vigueur en date du 25 juillet 2022 suite à son adoption.

L'inscrit est responsable de maintenir à jour la présente politique aux trois (3) ans ou advenant un changement dans l'environnement réglementaire. Une trace écrite de ladite mise à jour doit être conservée et jointe au présent document.

Voir document externe Annexe 4 : Registre pour mises à jour

© 2018 SFL Gestion de patrimoine – Partenaire de Desjardins. Tous droits réservés.