

RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

En collaboration avec Desjardins Cabinet de services financiers Inc. (ci-après « DCSF »), l'équipe responsable du traitement des plaintes (ci-après « Équipe ») a établi un cadre efficace, équitable et gratuit de traitement des plaintes des membres - clients¹ de DCSF, qui répond aux standards de qualité définis par la réglementation. Plus précisément, le rôle de l'Équipe consiste à faire l'examen des plaintes dans un esprit et un contexte d'impartialité et d'appréciation de l'ensemble des faits.

Si vous êtes insatisfait du service reçu ou d'un produit recommandé, nous vous invitons à d'abord communiquer avec votre conseiller financier ou son gestionnaire qui examinera votre insatisfaction et tentera de la régler. Si vous demeurez insatisfait à la suite de leur intervention, vous pourrez déposer une plainte.

Sont notamment considérés comme une plainte:

- Toute déclaration d'un membre client alléguant une inconduite relative à un produit distribué par DCSF qu'il détient ou qu'il a déjà détenu ou relative à un conseil émis par l'un de ses inscrits ou anciens inscrits;
- Une insatisfaction traitée dans le cours normal des affaires où le membre client demeure insatisfait;
- De mauvais conseils en matière de placement, la présentation de recommandations d'emprunt pour le placement, la présentation d'information fausse ou trompeuse, la promesse de rendement;
- Une opération non autorisée par rapport à un ou des comptes de membre client;
- La violation de la confidentialité des renseignements du membre client;
- Le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de titres, le faux et la falsification, la manipulation des cours et les opérations d'initiés, le blanchiment d'argent.

Pour déposer une plainte auprès de l'Équipe

Les plaintes peuvent être transmises par courrier à l'adresse suivante:

Équipe responsable du traitement des plaintes
100, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 7N5

Ou par télécopieur au:

418 835-2551 ou 1 877 833-5985 (sans frais)

Nous vous invitons à décrire le manquement et/ou l'inconduite reprochés (c.-à-d. ce qui a mené à votre plainte), le préjudice subi et la mesure corrective demandée (c.-à-d. le résultat que vous souhaitez obtenir).

Si vous n'êtes pas en mesure de soumettre votre plainte par écrit, vous pouvez communiquer avec un conseiller de l'Équipe au 418 838-8184 ou 1 866 556-7212 (sans frais).

Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») qui met à votre disposition des outils pour faciliter vos démarches: <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/formuler-une-plainte>

À la suite du dépôt de votre plainte auprès de l'Équipe

- Un accusé de réception vous sera expédié dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.
- Suivant l'envoi de l'accusé de réception, un conseiller en conformité de l'Équipe communiquera avec vous dans les meilleurs délais afin de discuter de votre plainte et s'assurer que nous avons l'ensemble de la documentation nécessaire à l'analyse de votre plainte. Ses coordonnées vous seront alors transmises.
- Le conseiller en conformité assigné à votre plainte procédera à son examen.
- À la suite de l'examen de votre dossier, une réponse finale incluant nos observations et notre conclusion vous sera transmise par écrit dans les 90 jours suivants la date de réception de votre plainte.
- Advenant qu'une offre de règlement vous soit faite, vous devrez signer une quittance pour attester de l'acceptation du règlement.
- Dans l'éventualité où vous seriez insatisfait de la réponse finale obtenue de l'Équipe, le prochain recours s'offrant à vous est joint à l'accusé de réception et à la lettre de conclusion.
- Il est possible que le présent processus ne puisse trouver application dans l'éventualité où une poursuite judiciaire est intentée ou si les faits allégués ont déjà fait l'objet d'un jugement ou d'un règlement.
- Si l'Équipe n'est pas en mesure de vous transmettre une réponse détaillée dans le délai de 90 jours, elle communiquera avec vous pour vous informer des raisons de ce retard et du délai prévu pour compléter le dossier.

Autre recours qui s'offre à vous

Un second recours s'offre à vous si vous êtes insatisfait du traitement de la plainte ou de la réponse finale rendue par l'Équipe. En effet, à votre demande, l'équipe de conformité transmettra à l'AMF une copie de votre dossier de plainte. Enfin, veuillez noter que le dépôt de votre plainte, incluant le transfert de votre dossier à l'AMF, n'interrompt pas la prescription relative aux recours que vous pourriez entreprendre devant les tribunaux civils.

Autorité des marchés financiers (« AMF »)

L'AMF examinera votre dossier sur demande et, si la situation s'y prête, pourrait proposer un service de conciliation ou de médiation visant à résoudre le conflit.

Il s'agit d'un processus volontaire. L'AMF ne peut obliger une partie à s'y prêter.

Sur demande, notre Équipe transmettra la copie de votre dossier de plainte, vous pouvez aussi remplir un formulaire de plainte en ligne sur le site de l'AMF ou envoyer votre dossier à l'adresse suivante :

Direction des plaintes et de l'indemnisation
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boul. Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
www.lautorite.qc.ca

¹ L'emploi du genre masculin a été utilisé, sans discrimination, afin d'alléger la présente procédure et d'en faciliter la lecture.

ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIER DE FONDS MUTUELS (« ACFM »)**Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients**

Les clients des courtiers de fonds mutuels qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander que le problème soit réglé. Les courtiers qui sont membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (« ACFM ») doivent s'assurer que toutes les plaintes de leurs clients sont traitées de façon équitable et rapide. Si vous avez une plainte à formuler, voici certaines des démarches que vous pourriez entreprendre:

- Entrez en communication avec votre courtier en épargne collective. Les sociétés membres ont envers vous, l'investisseur, la responsabilité de surveiller la conduite de leurs représentants afin de s'assurer qu'ils respectent les règlements, les règles et les politiques régissant leurs activités. La société examinera toute plainte que vous déposerez et vous communiquera les résultats de son enquête dans le délai auquel on peut s'attendre de la part d'un membre agissant diligemment dans les circonstances, soit, dans la plupart des cas, dans un délai de trois mois suivant la réception de votre plainte. Il est utile de formuler votre plainte par écrit.
- Communiquez avec l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (« ACFM »), qui est l'organisme d'autoréglementation canadien auquel appartient votre courtier en épargne collective. L'ACFM enquête sur les plaintes déposées à l'égard de courtiers en épargne collective et de leurs représentants, et prend les mesures d'exécution qui peuvent s'imposer dans les circonstances. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ACFM en tout temps, que vous ayez déposé ou non une plainte auprès de votre courtier en épargne collective. Vous pouvez communiquer avec l'ACFM de l'une des manières suivantes:
 - en remplissant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse www.mdfa.ca;
 - par téléphone à Toronto, au 416 361-6332, ou en composant le numéro sans frais 1 888 446-6332;
 - par courriel, à complaints@mdfa.ca;
 - par la poste, en écrivant au 121, rue King Ouest, Bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9 ou, par télécopieur, au 416 361-9073.

INDEMNISATION :

L'ACFM n'ordonne pas à ses membres d'indemniser ou de dédommager leurs clients. L'ACFM a été créée en vue de réglementer les activités, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et de leurs représentants et a mandat de rehausser la protection des épargnants et d'accroître la confiance du public envers le secteur des fonds mutuels canadien. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, vous devriez vous adresser aux organismes qui suivent:

- **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »):** Vous pouvez porter plainte auprès de l'OSBI après avoir communiqué avec votre courtier à ce sujet, à l'un des moments suivants :
 - si le service de conformité de votre courtier n'a pas répondu à votre plainte dans les 90 jours suivant sa réception, ou
 - après que le service de conformité de votre courtier a répondu à votre plainte, mais que vous n'êtes pas satisfait de la réponse. **Vous disposez d'un délai de 180 jours civils pour soumettre votre plainte à l'OSBI suivant la réception de la réponse du courtier.**
- L'OSBI met en œuvre un processus indépendant et impartial d'examen et de règlement des plaintes formulées à l'égard de services financiers fournis à des clients. L'OSBI peut recommander, de façon non contraignante, que votre courtier vous dédommage (jusqu'à concurrence de 350 000\$) s'il détermine que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères des services financiers et des pratiques commerciales adéquats, des codes de pratique ou de conduite pertinents, de la réglementation du secteur et de la loi. L'OSBI vous offre ces services sans frais et en toute confidentialité. Vous pouvez entrer en communication avec l'OSBI:
 - par téléphone à Toronto, au 416 287-2877, ou en composant le numéro sans frais 1 888 451-4519,
 - par courriel, à ombudsman@obsi.ca.
- **Services d'un avocat:** Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous devez engager des poursuites au civil. Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulée, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.
- **Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan:** Les autorités en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans des cas précis, d'ordonner à une personne ou à une société qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de la province de verser une indemnisation à un requérant. Le requérant peut ensuite faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par un tribunal de juridiction supérieure de cette province. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter les sites suivants:
 - Manitoba: www.msc.gov.mb.ca
 - Nouveau-Brunswick: www.nbsc-cvmnb.ca
 - Saskatchewan: www.fcaa.gov.sk.ca
- **Québec:**
 - Si vous êtes insatisfait des résultats ou de l'examen d'une plainte, l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») peut revoir votre plainte ou vous offrir des services de règlement de différends.
 - Si vous croyez être victime d'une fraude, d'une manœuvre dolosive ou d'un détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour savoir si vous êtes admissible à soumettre une plainte au Fonds d'indemnisation des services financiers. Le montant maximal de l'indemnisation est de 200 000\$. Il est payable à l'aide des sommes accumulées dans le fonds si la réclamation est jugée admissible.
 - Pour de plus amples renseignements:
 - Veuillez appeler l'AMF au 418 525-0337 (Québec) ou au numéro sans frais 1 877 525-0337.
 - Veuillez consulter le site : www.lautorite.qc.ca.

Note: vous devez tenir compte des questions liées à la sécurité des transmissions électroniques lorsque vous transmettez des renseignements confidentiels au moyen d'un courriel non sécurisé.