

RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Fédération des caisses Desjardins du Québec

En collaboration avec la Fédération des caisses Desjardins du Québec (ci-après « Fédération »), l'équipe responsable du traitement des plaintes (ci-après « **notre équipe** ») a établi un cadre efficace, équitable et gratuit de traitement des plaintes qui répond aux standards de qualité définis par la réglementation. Plus précisément, le rôle de notre équipe consiste à faire l'analyse des plaintes dans un esprit et un contexte d'impartialité et d'appréciation de l'ensemble des faits.

Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte constitue un reproche ou une insatisfaction répondant à l'un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'endroit du secteur d'affaires ou de l'un de ses représentants ou employés;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel que vous auriez subi ou auriez pu subir en tant que membre et/ou client;
- une demande de mesure corrective.

Dans le cadre de notre processus de traitement des plaintes, seule la réclamation d'un préjudice financier peut être prise en considération. Nous ne donnons pas suite aux demandes de dommages non-monétaires ainsi qu'aux dommages-intérêts punitifs. Ce rôle appartient aux organismes de réglementation ou aux tribunaux.

Il est possible que le présent processus ne puisse s'appliquer 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.

Avant de déposer une plainte auprès de l'Équipe responsable du traitement des plaintes

ÉTAPE 1 - Communiquez avec l'entité concernée

En cas d'insatisfaction, nous vous invitons à communiquer d'abord avec l'entité concernée, soit la caisse, le Service Signature, le centre Desjardins Entreprises ou le secteur de la Fédération qui analysera votre insatisfaction et tentera de la régler. Si celle-ci subsiste à la suite de leur intervention, ou que vous n'avez pas obtenu de réponse en 20 jours, la situation sera prise en charge par notre équipe, sans aucune action requise de votre part.

ÉTAPE 2 - Prise en charge par l'Équipe responsable du traitement des plaintes

Processus de traitement des plaintes

1. Un accusé de réception vous sera expédié dans les vingt (20) jours civils suivant le début de l'étape 1;
2. Suivant l'envoi de l'accusé de réception, un conseiller en conformité de notre équipe communiquera avec vous dans les meilleurs délais;
3. Le conseiller en conformité assigné à votre plainte procédera à son analyse;
4. À la suite de l'analyse de votre dossier, une réponse finale, incluant nos observations et notre conclusion, vous sera transmise par écrit dans les soixante (60) jours civils suivant le début de l'étape 1;
5. Dans le cas où une offre de règlement est acceptée, vous devrez signer une quittance pour attester de l'acceptation du règlement;
6. Dans l'éventualité où vous ne trouveriez pas satisfaction à la suite de la réponse finale obtenue de notre équipe, vous pourrez vous prévaloir des divers recours ci-dessous qui s'offrent à vous.

Note : Si vous transmettez des documents en appui à votre plainte par courriel, veuillez chiffrer votre message et vos documents ou communiquer toute information sensible par téléphone, télécopieur ou courrier. Vous pouvez également communiquer avec nous afin de transmettre les documents de façon électronique via un canal sécurisé.

Coordonnées de notre équipe

Équipe responsable du traitement des plaintes

100, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 7N5
Téléphone : 1 888 556-7212
Télécopieur : 418 835-2551
plaintes@desjardins.com

Étape 3 - Autres recours qui s'offrent à vous

Dans le cas où le traitement de la plainte ou la réponse finale rendue par notre équipe n'est pas à votre satisfaction, vous pouvez choisir de recourir à un service indépendant de règlements des différends offert par une autorité réglementaire ou à un organisme de réglementation ayant juridiction dans **votre province de résidence**. Veuillez noter que le dépôt de votre plainte n'interrompt pas la prescription relative aux recours que vous pourriez entreprendre devant les tribunaux civils.

- **Si vous résidez au Québec**, vous pouvez choisir de recourir au service indépendant de règlement des différends de l'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 médiation visant à résoudre le conflit. Sur demande écrite de votre part, notre équipe transmettra la copie de votre dossier de plainte à l'AMF. Vous pouvez aussi envoyer directement votre dossier par la poste. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter le site web : www.lautorite.qc.ca ou à appeler au 418 525-0337 (au Québec) ou au numéro sans frais 1 877 525-0337.
- **Si vous résidez en Ontario**, vous pouvez choisir de recourir aux services de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) qui examinera votre dossier sur demande. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : <https://www.fsrao.ca/fr/deposer-une-plainte> et à suivre les instructions pour la transmission du formulaire par la poste ou par courriel : contactcentre@fsrao.ca.
- Si vous résidez dans une **autre province** que celles qui sont précitées, veuillez communiquer avec notre équipe ou l'Autorité des marchés financiers, aux coordonnées susmentionnées, pour connaître vos recours.

Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous êtes en droit d'engager des poursuites au civil. En tout temps, vous pouvez recourir à l'aide d'un professionnel juridique qui 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 vos recours.