

RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Valeurs mobilières Desjardins inc.:

Courtage en valeurs mobilières
Gestion privée Desjardins
Service Signature Desjardins
Desjardins Courtage en ligne

En collaboration avec Valeurs mobilières Desjardins inc. (ci-après « **VMD inc.** »), 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 de VMD inc. ou de l'un de ses conseillers inscrits;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel que vous auriez subi ou auriez pu subir;
- 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 un superviseur du service à la clientèle ou la succursale

En cas d'insatisfaction en lien avec le service à la clientèle de VMD inc. ou d'ordre administratif, nous vous invitons à communiquer d'abord avec un superviseur du service à la clientèle, votre conseiller ou le directeur de la succursale afin d'obtenir des explications et, le cas échéant, la résolution de la situation problématique. 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.

Toutefois, si vous souhaitez signaler une inconduite d'un conseillerⁱ ou un manquement aux obligations légales ou réglementaires, veuillez passer directement à l'étape 2.

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 cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte;
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 règlement 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.

Partout au Canada :

- **Organisme canadien de réglementation des investissements**

L'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) est l'organisme d'autoréglementation pancanadien qui surveille l'ensemble des courtiers en placement et des courtiers en épargne collective et toutes les opérations que ces courtiers effectuent sur les marchés des titres de capitaux propres et des titres de créance au Canada. Nous vous invitons à remplir le formulaire de demande en consultant le site web : <https://www.ocri.ca/> ou à communiquer au 1 877 442-4322. Pour plus d'informations, veuillez consulter le dépliant « Dépôt d'une plainte ».

À noter que le dépôt d'une plainte auprès de l'OCRI ne confère pas à cet organisme le pouvoir d'ordonner à VMD d'indemniser un client. Si vous souhaitez obtenir une indemnisation, vous devriez considérer vous adresser aux organismes suivants.

- **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (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 que votre courtier vous dédommage s'il détermine que vous avez obtenu un traitement injuste, 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 disposez d'un délai de 180 jours pour soumettre votre plainte à l'OSBI suivant la réception de la réponse de notre équipe. Dans le cas où vous ne recevriez pas de réponse dans le délai de 90 jours, vous pourriez alors déposer une plainte auprès de l'OSBI. Nous vous invitons à remplir le formulaire de demande en consultant le site web : <https://www.obsi.ca/fr/index.aspx> ou à communiquer au 1 888 451-4519. Pour plus d'informations, veuillez consulter le dépliant « Dépôt d'une plainte ».

Vous pourriez aussi vous adresser aux autorités ou commissions suivantes :

- **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 de 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 communiquer au 418 525-0337 ou au numéro sans frais 1 877 525-0337.
- **Si vous résidez au Nouveau-Brunswick**, vous pouvez choisir de recourir aux services de la *Commission des services financiers et des services aux consommateurs* qui examinera votre dossier sur demande. Dans des cas précis, cette dernière a le pouvoir 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 une personne requérante. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : <https://fcnb.ca/fr/services-en-ligne/deposer-une-plainte> ou à communiquer au 1 866 933-2222.
- **Si vous résidez au Manitoba**, vous pouvez choisir de recourir aux services de la *Commission des valeurs mobilières du Manitoba* qui examinera votre dossier sur demande. Dans des cas précis, cette dernière a le pouvoir 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 une personne requérante. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : <https://mbsecurities.ca/index.fr.html> et à suivre les instructions pour la transmission du formulaire ou à communiquer au 204 945-2548.
- **Si vous résidez en Saskatchewan**, vous pouvez choisir de recourir aux services de la *Financial and Consumer Affairs Authority* qui examinera votre dossier sur demande. Dans des cas précis, cette dernière a le pouvoir 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 une personne requérante. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : <https://www.fcaa.gov.sk.ca/> et à suivre les instructions pour la transmission du formulaire ou à communiquer au 306 787-5645.
- **Si vous résidez dans une province autre que celles précitées**, veuillez communiquer avec notre équipe ou l'OCRI, aux coordonnées susmentionnées, pour connaître vos recours.

L'arbitrage : Vous pouvez choisir de recourir aux services d'arbitrage. L'arbitre agit comme un juge et examine les faits présentés par les parties. Celles-ci peuvent choisir d'être représentées par un avocat, mais elles ne sont pas tenues de le faire. Les arbitres du programme d'arbitrage de l'OCRI peuvent imposer un dédommagement. Les frais sont souvent moins élevés que ceux associés à une poursuite en justice. Pour plus d'informations, veuillez communiquer avec l'OCRI aux coordonnées susmentionnées.

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.

ⁱ **Courtage en valeurs mobilières : Gestionnaire de patrimoine**

Lorsqu’il se présente à vous, votre conseiller peut porter le titre professionnel de « gestionnaire de patrimoine » ou de « conseiller en placement ou en gestion de patrimoine ». Il est alors inscrit auprès de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) à titre de représentant inscrit. Un « gestionnaire de patrimoine » peut également porter le titre de « gestionnaire de portefeuille » s’il est ainsi inscrit auprès de l’OCRI. Il est alors autorisé à prendre des décisions de placement, en votre nom, à l’égard de vos comptes en gestion discrétionnaire.

Gestion privée Desjardins : Gestionnaire privé

Lorsqu’il se présente à vous, votre gestionnaire privé peut ajouter à son titre la mention de « gestionnaire de portefeuille » ou de « gestionnaire de portefeuille adjoint ». Inscrit à ce titre auprès de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI), il est autorisé à gérer vos « comptes en gestion discrétionnaire ». Ainsi, il peut prendre des décisions de placement, en votre nom, à l’égard de vos comptes en gestion discrétionnaire. Les conseils d’un gestionnaire de portefeuille adjoint sont également approuvés par un gestionnaire de portefeuille.

Service Signature Desjardins : Conseiller en gestion de patrimoine

Lorsqu’il se présente à vous, votre conseiller peut porter le titre professionnel de « conseiller en gestion de patrimoine » ou de « conseiller principal en gestion de patrimoine ». Il est alors inscrit auprès de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) à titre de représentant inscrit.