

CE QU'IL FAUT SAVOIR SUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE CHEZ DESJARDINS COURTAGES EN LIGNE¹

- Résumé de la procédure de traitement des plaintes de VMD -

En collaboration avec l'Ombudsman du Mouvement Desjardins et Valeurs mobilières Desjardins inc. (« VMD »), l'équipe responsable du traitement des plaintes (ci-après l'équipe) a établi un cadre efficace, équitable et gratuit de traitement des plaintes des clients² de VMD, qui répond aux standards de qualité définis par la réglementation. Plus précisément, le rôle de l'équipe consiste à faire l'examen des plaintes des clients dans un esprit et un contexte d'impartialité et d'appréciation de l'ensemble des faits.

Vous trouverez ci-après un résumé de la procédure de traitement des plaintes suivie par l'équipe. L'application de cette procédure fait l'objet d'une surveillance par le Responsable des plaintes de VMD. Ce dernier assure également la liaison avec l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM »).

» Avant de déposer une plainte auprès de l'équipe

Si vous êtes insatisfait du service à la clientèle de VMD ou avez un enjeu d'ordre administratif, nous vous invitons à d'abord en parler avec un conseiller en placement ou le directeur de succursale afin d'obtenir des explications et, le cas échéant, la résolution de la situation problématique. Si vous demeurez insatisfait à la suite de leur intervention, vous pourrez déposer une plainte.

Si toutefois, vous considérez qu'un conseiller en placement a mal agi ou a manqué à ses obligations légales ou réglementaires, vous pouvez directement déposer une plainte auprès de l'équipe.

» Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte peut concerner :

- une insatisfaction liée au service à la clientèle ou d'ordre administratif qui n'a pas été réglée à votre satisfaction par VMD;
- une inconduite ou un manquement aux lois et aux règles de l'OCRCVM par VMD ou l'un de ses employés.

Sont notamment considérés comme des inconduites ou manquements :

- la violation de la confidentialité des renseignements personnels du client;
- le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de titres appartenant au client;
- la falsification ou la présentation d'information fautive ou trompeuse;
- les opérations non autorisées ou effectuées en nombre excessif dans le compte du client;
- les opérations financières personnelles avec le client, tels qu'un emprunt auprès du client, un prêt consenti personnellement par un conseiller au client ou le fait d'agir comme fondé de pouvoir, fiduciaire ou liquidateur pour le client;
- les activités non permises exercées à l'extérieur de VMD;
- les conflits d'intérêts non déclarés.

» 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 :

418 833-5985 ou 1-877-833-5985

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 514-985-1883 ou au 1-877-985-1883 (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 la 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 dossier et s'assurer que nous avons l'ensemble de la documentation nécessaire à l'analyse de votre plainte.
- Le conseiller en conformité assigné à votre dossier procédera à son examen.

¹ Valeurs mobilières Desjardins inc. (« VMD ») utilise la dénomination commerciale « Desjardins Courtage en ligne » pour ses activités de courtage à escompte.

² L'emploi du genre masculin a été utilisé, sans discrimination, afin d'alléger la présente procédure et d'en faciliter la lecture.

- 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 suivant 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, une liste de recours s'offrant à vous ainsi qu'une copie des guides de l'investisseur de l'OCRCVM seront jointes 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.

» Autres recours qui s'offrent à vous

Plusieurs recours s'offrent à vous si vous êtes insatisfait du traitement de la plainte ou de la réponse finale rendue par l'équipe.

Parmi les principaux recours disponibles, vous pouvez demander la révision de votre dossier de plainte à l'Ombudsman du Mouvement Desjardins (« l'Ombudsman ») qui est l'instance de dernier recours au sein du Mouvement Desjardins. Vous pouvez également demander le transfert de votre dossier de plainte à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM ») ou encore choisir de recourir à un service indépendant de règlements des différends, tels que ceux offerts par l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») ou l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »), et ce, sans d'abord passer par l'Ombudsman du Mouvement Desjardins.

Ombudsman du Mouvement Desjardins

Vous pouvez demander à l'Ombudsman de réviser votre dossier de plainte. Il s'agit d'un service interne à Desjardins gratuit et facultatif.

Sur demande écrite de votre part, notre équipe transmettra la copie de votre dossier de plainte à l'Ombudsman. Vous pouvez aussi envoyer directement votre dossier à l'adresse suivante :

Ombudsman du Mouvement Desjardins
Fédération des caisses Desjardins du Québec
Case postale 7, Succ. Desjardins
Montréal (Québec)
H5B 1B2

La réponse de l'Ombudsman vous sera transmise dans un délai de 90 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à l'analyse de votre dossier.

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

L'OCRCVM examinera votre dossier et déterminera s'il y a lieu d'ouvrir une enquête. Si une contravention à leurs règles a été commise, l'OCRCVM pourrait imposer des sanctions, telles une amende, une suspension ou une interdiction permanente.

Sur demande écrite de votre part, notre équipe transmettra la copie de votre dossier de plainte à l'OCRCVM. Vous pouvez aussi remplir un formulaire de plainte en ligne sur le site de l'OCRCVM ou envoyer directement votre dossier à l'adresse suivante :

Service des plaintes
et demandes de renseignements
525 avenue Viger Ouest, bureau 601
Montréal, Québec H2Z 0B2
Téléphone sans frais : 1 877 442-4322
Télécopieur sans frais : 1 888 497-6172
Courriel : info-plainte@iroc.ca
www.ocrcvm.ca

Autorité des marchés financiers

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 écrite de votre part, notre équipe transmettra la copie de votre dossier de plainte à l'AMF. Vous pouvez aussi remplir un formulaire de plainte en ligne sur le site de l'AMF ou envoyer directement 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
Téléphone : 418 525-0337 (Qc)
514 395-0337 (Mtl)
1 877 525-0337 (sans frais)
Télécopieur : 418 525-9512 (Qc)
514 873-3090 (Mtl)
www.lautorite.qc.ca

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

L'OSBI offre des services indépendants, impartiaux et gratuits de règlement des différends et peut recommander, de façon non contraignante, un dédommagement allant jusqu'à 350 000 \$.

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI si vous n'avez pas reçu notre réponse finale dans les 90 jours suivant le dépôt de votre plainte initiale ou si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse finale reçue. Dans ce cas, vous disposez d'un délai de 180 jours suivant la réception de notre réponse finale.

Vous devez déposer directement votre plainte à l'OSBI qui s'adressera ensuite à nous pour le transfert de votre dossier en remplissant le formulaire de plainte en ligne sur le site de l'OSBI ou en écrivant à :

20, rue Queen Ouest,
Bureau 2400, C.P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3
Téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Téléscripteur (ATS) : 1 855 889-6274
Télécopieur : 1 888 422-2865
Courriel : ombudsman@obsi.ca
www.obsi.ca

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.