

Résumé de la politique de traitement des plaintes

Les Fonds Desjardins et certains autres titres exclusifs à Desjardins proposés dans le réseau des caisses Desjardins ainsi que les recommandations de placement sont offerts par des représentants en épargne collective et/ou des planificateurs financiers inscrits auprès de Desjardins Cabinet de services financiers inc. (ci-après « DCSF »). En tant que courtier en épargne collective et cabinet de planification financière, DCSF est tenu par la loi de traiter toutes les plaintes formulées à l'encontre de ses inscrits ou anciens inscrits.

En collaboration avec DCSF, l'équipe responsable du traitement des plaintes (ci-après « Équipe ») a établi un cadre efficace, équitable et gratuit de traitement des plaintes des personnes membres et clientes¹ 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 un service reçu ou un produit recommandé ne vous satisfait pas, nous vous invitons à d'abord communiquer avec votre représentant en épargne collective ou son gestionnaire, qui examinera la cause de votre insatisfaction et tentera de la régler. Si votre insatisfaction demeure à la suite de son intervention, vous pourrez déposer une plainte

Sont notamment considérées comme des situations pouvant donner lieu à une plainte

- toute déclaration d'une personne membre ou cliente alléguant une inconduite relative à un produit distribué par DCSF qu'elle détient ou qu'elle 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 mais dont le traitement n'a pas satisfait la personne membre ou cliente;
- de mauvais conseils en matière de placement, la présentation de recommandations d'emprunt pour le placement, la présentation d'information fautive ou trompeuse, la promesse de rendement;
- une opération non autorisée par rapport à un ou des comptes d'une personne membre ou cliente;
- la violation de la confidentialité des renseignements de la personne membre ou cliente;
- 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 ou une conseillère de l'Équipe au 418 838-8184 ou au 1 888 556-7212 (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://autorite.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.
- Après l'envoi de l'accusé de réception, un conseiller ou une conseillère en conformité de l'Équipe communiquera avec vous dans les meilleurs délais afin de discuter de votre plainte et de s'assurer que nous avons l'ensemble de la documentation nécessaire à son analyse. Ses coordonnées vous seront alors transmises.
- Le conseiller ou la conseillère en conformité responsable de traiter 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 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 la réponse finale obtenue de l'Équipe ne vous satisfierait pas, le prochain recours s'offrant à vous sera joint à l'accusé de réception et à la lettre de conclusion.
- Il est possible que le présent processus ne puisse être appliqué dans l'éventualité où une poursuite judiciaire serait 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 terminer l'analyse du dossier.

Autre recours qui s'offre à vous

Un second recours s'offre à vous si le traitement de la plainte ou la réponse finale rendue par l'Équipe ne vous satisfont pas. 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, y compris 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

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
autorite.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 courtiers de fonds mutuels

Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients

La clientèle des courtiers de fonds mutuels qui n'est pas satisfaite d'un produit ou d'un service financier a 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 leur clientèle 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 ou l'investisseuse, 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'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 s'imposent 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.mfda.ca;
 - ✓ par téléphone à Toronto au 416 361-6332, ou en composant le numéro sans frais 1 888 466-6332;
 - ✓ par courriel à complaints@mfda.ca;
 - ✓ par la poste en écrivant au 121 King Street West, Suite 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 et clientes. 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 pour mandat de rehausser la protection des épargnants et épargnantes et d'accroître la confiance du public envers le secteur des fonds mutuels au Canada. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, vous devriez envisager de 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
 - ✓ après que le service de conformité de votre courtier a répondu à votre plainte, si la réponse ne vous satisfait pas. **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 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 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 écoulee, 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 une personne requérante. Celle-ci 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.fcnb.ca
 - ✓ Saskatchewan : www.fcaa.gov.sk.ca
- **Québec :**
 - ✓ Si l'examen d'une plainte ou son résultat ne vous satisfait pas, 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 au dépôt d'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 (au 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.