

RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES Desjardins Sécurité financière

En collaboration avec Desjardins Sécurité financière (ci-après « DSF »), l'équipe responsable du traitement des plaintes (ci-après « Équipe ») a établi un cadre efficace, équitable et gratuit de traitement des plaintes des membres et/ou clients¹ 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 membres et/ou clients dans un esprit et un contexte d'impartialité et d'appréciation de l'ensemble des faits.

» Avant de déposer une plainte auprès de l'Équipe

Si vous êtes insatisfait du service reçu ou d'un produit recommandé, nous vous invitons à d'abord communiquer avec Desjardins Sécurité financière (« DSF ») pour signaler ou dénoncer la situation problématique. DSF examinera votre insatisfaction et tentera de la régler. Si vous demeurez insatisfait à la suite de leur intervention, vous pourrez déposer une plainte.

» Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte constitue généralement l'expression d'un des trois éléments suivants qui n'a pas été réglé à votre satisfaction après son traitement par DSF :

- un reproche à l'endroit de DSF 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.

» 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 DSF pour lui demander de transmettre votre plainte ou communiquer avec un conseiller de l'Équipe au 418 838-8184 ou 1 877 938-8184 (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 dix (10) jours civils 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.

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

- 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, une liste de recours s'offrant à vous est jointe 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.

» Autres recours qui s'offrent à vous

Si vous êtes insatisfait du traitement de votre plainte ou de la conclusion rendue par notre équipe, vous pouvez nous demander de transférer directement votre dossier à l'AMF. Il vous est également possible de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman des assurances de personnes (« OAP ») qui s'adressera ensuite à nous pour le transfert de votre dossier.

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

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

Ombudsman des assurances de personne (« OAP »)

L'Ombudsman des assurances de personnes est un service indépendant de renseignement et de règlement des plaintes dans le domaine de l'assurance et des personnes (assurance vie ou santé ou rentes et fonds distincts). Vous pourrez demander à l'OAP de prendre votre dossier en plainte une fois que vous aurez reçu notre réponse finale ou si nous ne vous donnons pas celle-ci dans un délai de 90 jours.

Ombudsman des assurances de personnes
20, rue Adélaïde Est, Bureau 802, C.P. 29
Toronto (Ontario) M5C 2T6
www.oapcanada.ca

Enfin, veuillez noter que le dépôt de votre plainte, incluant le transfert de votre dossier aux prochains recours, n'interrompt pas la prescription relative aux poursuites que vous pourriez entreprendre devant les tribunaux civils.

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.