

## **POLITIQUE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES**

---

### **1. Objectif de la politique**

L'objectif de cette politique est d'établir et de maintenir une procédure équitable et uniforme pour le traitement gratuit des plaintes. Elle vise également à garantir la surveillance du processus de traitement des plaintes de sorte que chaque plainte soit traitée rapidement et résolue efficacement, ainsi qu'à contribuer à l'amélioration continue des services.

#### **1A. Dispositions générales**

La réglementation applicable exige de Planiprêt qu'elle permette aux clients d'obtenir de l'information en tout temps sur le traitement de leur plainte. De plus, elle que Planiprêt rédige tout document d'information sur le traitement des plaintes et le règlement des différends de façon claire et non trompeuse pour cerner les éléments essentiels à une prise de décision éclairée sans causer de confusion ou d'erreur. Planiprêt doit s'adresser au plaignant dans un langage clair et simple, et doit assister le plaignant à formuler sa plainte de façon pour Planiprêt à bien en comprendre la portée. Si la plainte entraîne des répercussions sur d'autres clients, Planiprêt doit également y remédier.

Planiprêt doit assigner les plaintes aux membres de son personnel qui sont sous la supervision du responsable du traitement des plaintes et qui disposent des compétences nécessaires à cette fin.

Le responsable du traitement des plaintes doit viser à développer une vision d'ensemble des plaintes reçues, en identifiant les causes communes et les enjeux qu'elles soulèvent.

Enfin, une reddition de comptes périodique doit être effectuée aux dirigeants de Planiprêt visant ce qui suit :

- le nombre de plaintes reçues et traitées, ainsi que les causes communes à ces dernières;
- le résultat du traitement de ces plaintes;
- les enjeux liés à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique;
- les enjeux soulevés par l'identification des causes communes aux plaintes traitées.

### **2. Responsable du traitement des plaintes**

Le responsable du traitement des plaintes est le Dirigeant responsable, M. Gilles Bouillon, ou toute autre personne à qui il délèguera cette responsabilité de temps à autre.

Toute plainte formulée par un client doit être signalée immédiatement au responsable du traitement des plaintes, qui est chargé de les résoudre, si possible, et de la signaler à l'Autorité des marchés financiers, lorsque requis.

\*Une réponse finale est attendue lorsque le client s'attend, expressément ou implicitement, à ce que des mesures soient prises pour remédier à la plainte.

Le responsable du traitement des plaintes s'assure que la présente politique soit mise en place et suivie par Planiprêt, ses employés et ses représentants, et qu'une formation adéquate soit dispensée de façon périodique au sujet de celle-ci.

### **3. Qu'est-ce qui constitue une plainte?**

Une plainte est l'expression d'un des trois éléments suivants, qui ne peut pas être réglée dans le cours normal des activités de Planiprêt :

- un reproche ou une insatisfaction de la part d'un client à l'endroit d'un produit ou d'un service de l'entreprise pour lequel une réponse finale est attendue;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- une demande de mesure corrective;
- toute demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture pour laquelle d'autres mesures doivent être prises pour remédier aux conséquences de cette erreur pour le demandeur ou pour toute autre personne faisant partie de sa clientèle.

Cependant, ne constitue pas une plainte (à moins d'être accompagnée d'un des trois éléments qui précèdent) :

- une demande de renseignements ou de documents formulée à l'égard d'un produit ou d'un service offert;
- une demande d'accès ou de rectification faite conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (chapitre P-39.1);
- une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance;
- une demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture;
- la communication d'un commentaire ou d'une rétroaction.

### **4. Registre des plaintes**

Une plainte doit être consignée sans délai par écrit, d'une façon qui permette de la conserver, dans le registre des plaintes de Planiprêt. Ainsi, si un client manifeste sa plainte verbalement, le responsable du traitement des plaintes doit se charger de la consigner par écrit de manière à pouvoir la conserver.

Le registre des plaintes doit être tenu à jour et contenir au minimum les informations suivantes au sujet de la plainte :

- le numéro de référence de la plainte attribué par Planiprêt et la date de réception de celle-ci;
- une brève description des allégations contenues dans la plainte, notamment le préjudice allégué;
- la date à laquelle la plainte est consignée au registre;

\*Une réponse finale est attendue lorsque le client s'attend, expressément ou implicitement, à ce que des mesures soient prises pour remédier à la plainte.

- une copie de l'accusé de réception envoyé au client;
- la date à laquelle l'accusé de réception est transmis au client;
- une copie des documents et des renseignements utilisés pour analyser la plainte;
- une copie de communications échangées entre Planiprêt et le client à l'égard de la plainte
- une copie de toute offre de règlement soumise au client;
- une copie de la décision finale qui est transmise au client, selon les délais normaux ou dans des circonstances exceptionnelles;
- la date à laquelle la décision finale est transmise au client;
- le résultat du traitement de la plainte;
- la date à laquelle le dossier est transféré à l'Autorité des marchés financiers, le cas échéant;
- la date à laquelle le dossier est fermé.

Le dossier de la plainte contenu au registre des plaintes doit être conservé selon les mêmes délais que celui du dossier du client, soit au moins 7 ans à compter de la réception du document.

## **5. Processus de traitement des plaintes**

La présente politique vise à assister adéquatement le client tout au long du traitement de celle-ci et l'informer, en temps opportun, du statut de cette dernière.

Planiprêt doit traiter toute plainte de façon diligente et dans ce contexte, doit alors :

- documenter adéquatement le dossier de la plainte et constituer son dossier;
- consigner la plainte au registre des plaintes et le tenir à jour;
- transmettre au plaignant l'accusé de réception prévu;
- communiquer au plaignant., dans les délais prévus plus bas, sa réponse finale.

Dans les 10 jours suivant la réception d'une plainte, Planiprêt doit transmettre au client un accusé de réception contenant, au minimum, les informations suivantes :

- le numéro de référence de la plainte attribué par Planiprêt;
- la date de réception de la plainte si antérieure à sa consignation au registre;
- le nom et les coordonnées de la personne responsable de l'examen des plaintes;
- les moyens permettant au client de se renseigner sur l'état du traitement de la plainte; un avis indiquant que si le client n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, il peut demander que le dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers;
- le délai anticipé pour le traitement de la plainte;
- un lien hypertexte vers un résumé ou une copie de cette politique;
- un avis indiquant que si le client n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, il peut demander que le dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers;

\*Une réponse finale est attendue lorsque le client s'attend, expressément ou implicitement, à ce que des mesures soient prises pour remédier à la plainte.

Il est interdit à un représentant ou employé de conclure un règlement à l'amiable directement avec un client, de lui verser un dédommagement ou d'effectuer une restitution. Cependant, un membre du personnel de Planiprêt désigné à cette fin par le responsable du traitement des plaintes peut négocier avec le plaignant les termes d'une offre de règlement qui peut être acceptable à Planiprêt.

Un dossier doit être créé pour chaque plainte et inclure tous les éléments d'information relatifs à la plainte, soit :

- la plainte ainsi que tous les documents transmis par le plaignant s'y rapportant;
- une copie de l'accusé de réception décrit à cet article 5;
- tout document ou renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte;
- la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;
- le cas échéant, suite à une offre de règlement présentée au plaignant, une copie de l'acceptation de l'offre ou de la demande de service de règlement de différends;
- l'avis prévu au plaignant expliquant les circonstances imprévues retardant la réponse finale et une date pour la réponse reportée;
- la réponse finale transmise au plaignant et la justification, consignées par écrit.

Si Planiprêt constate qu'une plainte reçue implique plusieurs institutions, intermédiaires ou agents de crédit (comme des fournisseurs de services de Planiprêt). Si les tiers sont des mandataires de Planiprêt, celle-ci se chargera déposer la plainte contre ces tiers. Si le plaignant a une relation directe avec ce tiers, Planiprêt devra lui fournir les renseignements qu'il détient au soutien de la plainte que portera le plaignant contre ce tiers.

M. Gilles Bouillon, à titre de responsable du traitement des plaintes (ou une autre personne à qui M. Bouillon pourra déléguer cette responsabilité de temps à autre), examine et documente chaque plainte reçue par Planiprêt. Il peut, lorsque la situation s'y prête, opter pour une approche simplifiée afin de régler la plainte dans un délai de 20 jours suivant sa réception.

Cette approche consiste à déléguer le traitement de la plainte à un membre du personnel compétent, même s'il n'est pas directement sous sa supervision, afin de :

- mener, à la suite de l'analyse de la plainte, des échanges verbaux ou écrits avec le plaignant en vue d'en arriver à une entente;
- informer le plaignant, à l'issue de ces échanges :
  - de la conclusion motivée découlant de l'analyse de la plainte;
  - et, le cas échéant, des conditions et délais associés à une offre de règlement.

Si la plainte n'est pas réglée dans ce délai de 20 jours, M. Bouillon, ou un membre du personnel agissant sous sa supervision, doit transmettre au plaignant une **réponse finale écrite**, laquelle comprend :

- la mention qu'il s'agit d'une réponse finale;

\*Une réponse finale est attendue lorsque le client s'attend, expressément ou implicitement, à ce que des mesures soient prises pour remédier à la plainte.



Cabinet en courtage hypothécaire

- un résumé objectif de la plainte;
- la conclusion motivée de l'analyse effectuée et le résultat du traitement;
- un rappel du droit du plaignant de demander l'examen de son dossier par l'Autorité des marchés financiers ou, avec les indications nécessaires sur la procédure à suivre;
- les modalités applicables à toute offre de règlement proposée (incluant le délai d'acceptation);
- les coordonnées professionnelles et la signature de la personne ayant traité la plainte.

Cette réponse finale doit être transmise au plaignant dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de la plainte, ou dans un délai maximal de 90 jours en cas de circonstances exceptionnelles, auquel cas les motifs du délai doivent être clairement expliqués au plaignant.

#### Acceptation par le client de la solution proposée

Planiprêt doit accorder au plaignant un délai raisonnable pour évaluer l'offre de règlement qui lui est présentée et prendre conseil pour une décision éclairée.

Lorsque le client et Planiprêt, par l'entremise du responsable du traitement des plaintes, parviennent à un règlement, le client être invité à signer une quittance en faveur de Planiprêt.

Planiprêt doit alors donner suite à l'entente dans les 30 jours suivant l'acceptation de l'offre, ou tout autre délai convenu.

#### Refus par le client de la solution proposée

Si le client est insatisfait du résultat de l'examen de sa plainte par Planiprêt, celle-ci doit communiquer au plaignant dans les 20 jours de la réception de la plainte, un avis écrit prévoyant les informations visées dans un accusé de réception, y compris de son droit de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité.

Planiprêt doit, dans les 15 jours de la demande du plaignant à cette fin, transmettre le dossier de la plainte à l'Autorité pour que celle-ci en fasse l'examen.

## **6. Interdictions**

Planiprêt ne peut :

- assortir toute offre de règlement à une condition:
  - empêchant le plaignant à exercer son droit de faire examiner sa plainte par l'Autorité;
  - obligeant le plaignant à retirer toute autre plainte dont il est l'auteur;

\*Une réponse finale est attendue lorsque le client s'attend, expressément ou implicitement, à ce que des mesures soient prises pour remédier à la plainte.

- empêcher le plaignant de communiquer avec l’Autorité ou toute autre autorité compétente;
- dans toute représentation au public, qualifier son service de traitement des plaintes d’« ombudsman » ou prétendre qu’il est une entité indépendante.

## **7. Résumé de la politique sur le site Internet**

Un résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends de Planiprêt doit être présenté sur son site Internet de façon facilement identifiable par sa clientèle. Ce résumé doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la procédure pour soumettre une plainte et de la possibilité pour le plaignant de se faire assister à la communiquer;
- Une description des étapes du traitement des plaintes;
- Une mention que la plainte peut être formulée au moyen du formulaire de plainte disponible sur le site internet de l’Autorité, avec une référence ou un renvoi au formulaire;
- Les moyens permettant d’obtenir de l’information sur le traitement des plaintes;
- Les différents délais prescrits pour le traitement des plaintes; et
- Une mention du droit pour le plaignant de faire examiner sa plainte par l’Autorité s’il n’est pas satisfait de la réponse finale de Planiprêt.

\*Une réponse finale est attendue lorsque le client s’attend, expressément ou implicitement, à ce que des mesures soient prises pour remédier à la plainte.