

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 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.

2. Responsable du traitement des plaintes

Le responsable du traitement des plaintes est le Vice-Président Operations Marc Maglieri.

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 les signaler à l'Autorité des marchés financiers, lorsque requis.

Le responsable du traitement des plaintes s'assure que la présente politique soit 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 par le professionnel hypothécaire dans le cours normal des activités de l'organisation:

- un reproche à l'endroit de l'entreprise;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- une demande de mesure corrective.

Ainsi, ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un client, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise. Par contre, si le client demeure insatisfait et son insatisfaction doit être prise en charge par le responsable du traitement des plaintes, il s'agit alors d'une plainte.

4. Registre des plaintes

Une plainte doit être consignée 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 contenir au minimum les informations suivantes au sujet de la plainte :

- le numéro de référence de la plainte attribué par Planiprêt;

- une brève description des allégations contenues dans la plainte, notamment le préjudice allégué;
- la date à laquelle la plainte est consignée au registre;
- la date à laquelle l'accusé de réception est transmis au client;
- 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.

5. Processus de traitement des plaintes

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

- le nom et les coordonnées de la personne responsable de l'examen des plaintes;
- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis demandant plus de renseignements auquel le client doit répondre dans un délai déterminé;
- le processus d'examen des plaintes;
- 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;
- un rappel au client que le transfert d'une plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers n'interrompt pas le délai de prescription des recours civils.

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.

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;
- l'analyse de la plainte;
- tous les éléments d'information relatifs à la plainte;
- la réponse finale et la justification, consignées par écrit.

Le responsable du traitement des plaintes doit examiner et documenter chaque plainte reçue par Planiprêt et formuler une recommandation au dirigeant responsable, M. Gilles Bouillon. Une fois la recommandation acceptée, le responsable des plaintes doit présenter la réponse finale dans une lettre qui comprendra une description de la plainte, les résultats de l'examen interne effectué et la justification de la décision finale de Planiprêt, ainsi que le processus d'acheminement de la plainte à l'Autorité des marchés financiers si le client est insatisfait du traitement de la plainte. La réponse finale doit être transmise au client dans un délai de 90 jours à partir du moment où une plainte est consignée au registre des plaintes.

Acceptation par le client de la solution proposée

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

Refus par le client de la solution proposée

Si le client est insatisfait du résultat de l'examen de sa plainte par Planiprêt, il peut demander à Planiprêt d'acheminer directement à l'Autorité des marchés financiers une copie de son dossier et de la plainte écrite.

6. Rapport à l'Autorité des marchés financiers

Conformément à la réglementation applicable, le responsable du traitement des plaintes doit déclarer à l'Autorité des marchés financiers, deux fois par année, les plaintes de clients reçues par Planiprêt. Les périodes de déclaration vont du 1^{er} janvier au 30 juin et du 1^{er} juillet au 31 décembre de chaque année. Les rapports doivent être déposés au moyen du Système de déclaration des plaintes (SRP) au plus tard le 30 juillet et le 30 janvier, respectivement.