
Politique de Traitement des Plaintes

1. Objectif de la politique

L'objectif de cette politique est de définir les procédures et les lignes directrices pour le traitement des plaintes des clients dans le cadre des services financiers fournis par le cabinet. Cette politique vise à garantir que toutes les plaintes sont traitées de manière équitable, efficace et dans les délais impartis, tout en respectant les normes légales et éthiques en vigueur.

2. Définition d'une plainte

Une plainte est toute expression d'insatisfaction d'un client ou d'une autre partie prenante concernant un produit, un service ou une action liée au cabinet de services financiers, et qui nécessite une résolution formelle. Cela inclut, mais sans s'y limiter :

- Problèmes liés à la qualité des services financiers fournis ;
- Mauvaise communication ou retard dans les services ;
- Erreurs dans les conseils donnés ou dans la gestion des comptes clients ;
- Conflits concernant les produits ou les transactions ;
- Non-respect des engagements pris par le conseiller ou le cabinet.

3. Responsabilités et engagements

Le cabinet s'engage à traiter toutes les plaintes de manière professionnelle, respectueuse et dans les meilleurs délais. L'objectif est de répondre de manière satisfaisante et de prendre les mesures correctives nécessaires pour éviter la répétition de problèmes similaires.

- **Responsabilité du personnel :** Tout membre du cabinet est responsable de faire remonter toute plainte reçue aux responsables désignés, dans les meilleurs délais.

- **Responsabilité du responsable de la conformité** : Le responsable de la conformité ou du service client doit superviser le traitement des plaintes, garantir que les procédures sont suivies et veiller à ce que des mesures correctives soient prises le cas échéant.

4. Processus de soumission d'une plainte

Les clients peuvent soumettre une plainte de manière formelle en utilisant l'un des canaux suivants :

- **Par écrit** : En envoyant un courriel à l'adresse dédiée à la gestion des plaintes.
- **Par téléphone** : En contactant la responsable au service client, Nadine Gauthier 418-624-6680 poste 201
- **En personne** : Lors d'une rencontre avec un conseiller ou un responsable du cabinet.

Le cabinet fournira un accusé de réception pour chaque plainte dans un délai de 48 heures à compter de la réception.

5. Processus de traitement des plaintes

1. **Accusé de réception** : Dès qu'une plainte est reçue, un accusé de réception est envoyé au client pour confirmer la réception de sa plainte et informer le client des prochaines étapes.
2. **Examen de la plainte** : Le responsable du service client ou du traitement des plaintes analyse la plainte pour en comprendre la nature et déterminer si elle peut être résolue rapidement ou nécessite une investigation plus approfondie.
3. **Enquête et résolution** : Si nécessaire, une enquête sera menée pour obtenir plus d'informations sur les faits relatifs à la plainte. Le cabinet travaillera en collaboration avec le conseiller ou toute autre partie concernée pour résoudre le problème.
4. **Proposition de résolution** : Une fois l'enquête terminée, une solution ou une réponse est fournie au client. Si des mesures correctives sont nécessaires, elles seront mises en place dans un délai raisonnable.

5. **Réponse finale** : Le cabinet s'efforcera de fournir une réponse finale dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si le délai de résolution est plus long, le client sera informé de l'avancement de la plainte et de la raison du retard.

6. Mesures correctives et suivi

Si la plainte est validée, des mesures correctives appropriées seront prises. Cela peut inclure :

- Révisions des processus internes ;
- Formation supplémentaire pour les conseillers ou le personnel impliqué ;
- Remboursements ou ajustements pour les clients concernés ;
- Toute autre action jugée nécessaire pour éviter que la plainte ne se reproduise.

Le cabinet effectuera un suivi pour s'assurer que la solution apportée a satisfait le client et que le problème a été résolu de manière adéquate.

7. Confidentialité

Toutes les plaintes seront traitées de manière confidentielle et respecteront la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels. Les informations contenues dans la plainte ne seront partagées qu'avec les parties directement concernées par la gestion de celle-ci.

8. Documentation et archivage

Toutes les plaintes seront documentées et archivées dans un registre centralisé. Ce registre sera utilisé pour l'analyse des tendances, l'amélioration continue des processus et la gestion des risques. Il sera consulté lors des audits internes et pourra être mis à disposition des régulateurs ou des autorités compétentes si nécessaire.

9. Formation et sensibilisation

Tous les employés et conseillers doivent être formés régulièrement sur la manière de gérer les plaintes, y compris la manière de communiquer efficacement avec les clients mécontents et de respecter la procédure établie. Une formation annuelle est prévue pour garantir que tous les employés comprennent et respectent la politique de traitement des plaintes.

10. Conclusion

Le cabinet de services financiers s'engage à traiter toutes les plaintes avec sérieux, professionnalisme et respect. Cette politique vise à garantir la satisfaction du client tout en maintenant des standards éthiques et légaux dans toutes les opérations. Le cabinet s'efforcera de traiter chaque plainte rapidement et efficacement, et d'améliorer continuellement ses services pour éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent.

Signature du responsable de la conformité

Signature du conseiller

Date : _____