

Politique de traitement des plaintes

La présente politique s'inscrit dans le cadre des dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers relativement au traitement des plaintes et au règlement des différends. Dumont Hypothèques, Assurances, Jean-Marcel Dumont, conseiller en services financiers et courtier hypothécaire (ci-après « Dumont Hypothèques ») est soucieuse d'assurer le traitement équitable et gratuit des plaintes qu'elle reçoit à l'égard des produits et des services qu'elle fournit ou distribue en conformité avec la présente politique.

BUT DE LA POLITIQUE

La présente politique décrit le processus mis en place par Dumont Hypothèques afin :

- De traiter et de régler les plaintes;
- De transférer les plaintes qui ne peuvent être résolues à un organisme réglementaire ou externe de traitement des plaintes.

EN QUOI CONSISTE UNE PLAINTE?

Une plainte consiste en une insatisfaction ou un différend à l'égard d'un produit ou d'un service fourni ou distribué par Dumont Hypothèques. Une plainte doit :

- Être formulée par écrit;
- Présenter de façon détaillée l'insatisfaction ou le différend;
- Nécessiter qu'une solution soit trouvée ou qu'une mesure corrective soit apportée.

Ne constitue pas une plainte, la première manifestation d'une insatisfaction ou la démarche informelle d'un client visant à faire corriger un problème particulier et qui peut être réglé par un des secteurs d'opération du cabinet.

1. Lorsque vous êtes insatisfait d'un produit ou d'un service, vous devez tout d'abord :

- S'il y a lieu, communiquer avec le conseiller financier ou l'agence qui a vendu le produit ou fourni le service et dont les coordonnées se trouvent sur la documentation du produit;
- Communiquer avec un préposé du service à la clientèle ou du service des plaintes responsable du produit ou du service.

Cette première étape, bien que non officielle, pourrait vous permettre d'obtenir l'information ou l'aide nécessaire pour résoudre l'insatisfaction ou le différend.

2. Si, après avoir tenté de résoudre l'insatisfaction ou le différend de manière non officielle, vous n'êtes toujours pas satisfait et souhaitez déposer une plainte, vous devez communiquer avec nous par écrit. Nous prendrons connaissance de votre plainte et vous répondrons par écrit.

3. Si, après avoir reçu une réponse par écrit, votre plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez faire parvenir votre plainte à l'attention de :

Assurances & Placements

Officier des plaintes
Infoprimes CGL MGA
461 ch Joliette, suite 100
St-Félix-de-Valois(Québec)
J0K 2M0
contact@infoprimes.com

Assurances & Placements

Officier des plaintes
Lyne Lapointe
Groupe AFL
1280, boulevard
Lebourgneuf,
bureau 630
Québec (Québec)
G2K 0H1

Hypothèques

Officier des plaintes
Consortium Hypothécaire
M. Jean-François Choquette
1060, boul. Michèle-Bohec,
101 Blainville (Québec)
J7C 5E2

OFFICIER DES PLAINTES

L'Officier des plaintes est responsable de l'application de la présente politique. Il a pour principale fonction de s'assurer que les plaintes reçues par Dumont Hypothèques sont traitées conformément à la présente politique.

L'Officier des plaintes agit également comme répondant auprès des différents organismes réglementaires auxquels le courtier est assujéti en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends.

Il peut également déléguer à un autre Officier des plaintes de recevoir et d'analyser les plaintes ainsi que d'y répondre. La décision rendue par cet officier est considérée comme une décision finale de l'Officier des plaintes.

L'Officier des plaintes doit également faire rapport des plaintes reçues aux organismes réglementaires ou externes de traitement des plaintes tel l'AMF.

QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE VOUS DÉPOSEZ UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE L'OFFICIER DES PLAINTES?

Réception de la plainte

À la réception de votre plainte, l'Officier des plaintes s'assurera que celle-ci a bien été traitée selon le processus décrit dans la présente politique. Si votre plainte n'a pas été traitée selon le processus décrit dans la présente politique, l'Officier des plaintes réacheminera celle-ci à la bonne personne afin que le processus établi soit suivi.

Si votre plainte a été traitée selon le processus décrit dans la présente politique, l'Officier des plaintes en accusera réception dans un délai de cinq jours ouvrables suivant l'ouverture du dossier. Il est possible qu'un complément d'information soit demandé au plaignant.

Enquête et réponse à la plainte

L'Officier des plaintes rassemble les faits liés à la plainte et analyse ceux-ci de manière approfondie afin de s'assurer du traitement équitable de la plainte.

Dans le cadre de l'enquête, l'Officier des plaintes pourra demander que d'autres documents lui soient fournis et s'entretenir avec les personnes qui possèdent de l'information ou qui connaissent certains faits relatifs à la plainte.

Après avoir reçu tous les documents ou tous les renseignements nécessaires à l'analyse, une décision finale sera rendue dans un délai raisonnable et transmise au plaignant.

TRANSFERT À UN ORGANISME RÉGLEMENTAIRE

Un plaignant insatisfait de la décision finale de l'Officier des plaintes ou du traitement proprement dit de sa plainte peut demander que son dossier soit transmis à un organisme réglementaire compétent.

Le dossier de plainte comprend la plainte écrite du plaignant, les documents à son soutien, l'accusé-réception de la plainte, tout document ou toute information dont l'Officier des plaintes a tenu compte pour prendre sa décision finale ainsi qu'une copie de la décision finale.

Dans sa décision finale, l'Officier des plaintes informera le plaignant du ou des organismes réglementaires compétents auprès desquels il pourra demander le transfert de son dossier de plainte.

MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

La présente politique sera revue tous les deux ans par Dumont Hypothèque.