



Politique

Gestion des plaintes

DATE DE CRÉATION : JANVIER 2010
DERNIÈRE RÉVISION : JANVIER 2024

Table des matières

1.	Obligations légales en matière du traitement des plaintes	___	2
2.	But de la politique	_____	2
3.	Définitions	_____	2
4.	La Gestion des plaintes	_____	3
4.1	Réception de la plainte	_____	3
5.	Accusé de réception de la plainte et avis au client	_____	4
6.	Traitement de la plainte	_____	5
7.	Règlement de la plainte	_____	5
8.	Création du dossier de plainte	_____	5
9.	Rapport à l’Autorité	_____	5

1. Obligations légales en matière du traitement des plaintes

Conformément à la réglementation sur les valeurs mobilières, Addenda Capital inc. (« Addenda »), comme tout conseiller en placement, doit se doter d'une politique de traitement des plaintes et de règlement de différends.

2. But de la politique

Le but d'une politique de gestion des plaintes est de mettre sur pied une procédure impartiale et équitable visant à encadrer la réception d'une plainte de client, la transmission de l'accusé de réception, l'examen et le traitement de la plainte, ainsi que la création du dossier de la plainte.

3. Définitions

« **Autorité** » désigne l'Autorité des marchés financiers qui est l'organisme de réglementation et d'encadrement du secteur financier du Québec.

« **Plainte** » constitue l'expression d'au moins un des éléments suivants :

- un reproche à l'endroit de la firme;
- l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un client, ou
- la réclamation d'une mesure correctrice.

Généralement, une plainte est exprimée par écrit et signalée par lettre, courriel, télécopie ou sous toute autre forme qui en permet la conservation.

Une manifestation d'insatisfaction de la part d'un client, qu'elle soit écrite ou verbale, ne constitue pas une plainte lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de la firme.

Toutefois, dans l'éventualité où le client demeure insatisfait après qu'une démarche de résolution raisonnable eut échouée, il s'agit alors d'une plainte et elle doit être considérée comme telle.

Une plainte doit être documentée. Il peut s'avérer nécessaire d'avoir à obtenir un complément d'information du client si la plainte est incomplète. L'information doit être documentée et versée au dossier de la plainte (voir section 8).

« **Dossier de plainte** » désigne le dossier contenant le formulaire d'enregistrement, la plainte écrite du client, ainsi que toute autre information pertinente se rapportant à la plainte.

« **Formulaire d'enregistrement** » désigne le formulaire complété à la réception de la plainte et déposé au dossier de la plainte.

« **Registre des plaintes** » désigne le cartable ou le support informatique où sont conservés tous les renseignements reliés aux plaintes.

4. La Gestion des plaintes

4.1 Réception de la plainte

Le client qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Secrétaire et directeur Affaires juridiques et corporatives
Addenda Capital inc.
800, boul. René-Lévesque Ouest, suite 2750
Montréal (Québec) H3B 1X9

- Tout employé qui reçoit un appel d'un client voulant porter plainte doit informer ce dernier qu'il peut le faire par écrit en s'adressant au secrétaire et directeur, affaires juridiques et corporatives (« l'avocat-conseil »).
- Tout employé saisi d'une plainte écrite, reçue par courrier, télécopieur ou courriel, doit la transmettre dès sa réception à l'avocat-conseil qui prendra les mesures suivantes :
 - Établir la nature de la plainte.
 - Faire parvenir au client un accusé de réception et un avis (voir section 5) dans les cinq (5) jours ouvrables de la réception de la plainte l'informant qu'il recevra une réponse dans un certain délai, jugé raisonnable en fonction de la nature de la plainte.
 - Obtenir des personnes concernées toute l'information relative à la plainte.
 - Compléter le formulaire d'Enregistrement de la plainte.
 - Mettre à jour le Registre des rapports de plaintes et ouvrir un dossier de plainte (voir section 8).

- Faire suivre le dossier de la plainte a) au chef de la conformité, avec des instructions précises ou b) conserver le dossier et faire rapport au président et chef de la direction selon la nature et la gravité de la plainte.
- Dans le cas d'une plainte incomplète, l'avocat-conseil enverra une demande de complément d'information au client lui demandant de répondre dans un délai de 60 jours ouvrables, à défaut de quoi sa plainte sera réputée abandonnée.

5. Accusé de réception de la plainte et avis au client

L'avocat-conseil enverra au client un accusé de réception et les avis énoncés ci-dessous dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

L'accusé de réception doit fournir les renseignements et avis suivants :

- La description de la plainte reçue, en précisant sa nature (professionnelle, administrative; un reproche, une réclamation, une requête).
- Le délai requis par Addenda pour le traitement de la plainte et les communications subséquentes jusqu'à la réponse finale.
- Le nom et les coordonnées de la personne chargée d'examiner la plainte.
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée.
- La politique de traitement des plaintes.
- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la position définitive ou du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier à l'Autorité. Cet avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun.
- Une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre l'inscrit devant les tribunaux de droit civil.

6. Traitement de la plainte

a) Plainte de nature administrative

- Dès qu'il reçoit le dossier de la plainte, l'avocat-conseil doit le présenter au Président et chef de la direction et au comité de la Conformité pour examen et production d'une réponse à l'intérieur d'une période définie, n'excédant pas toutefois une période de trois (3) mois.

b) Plainte rapportée directement au Président et chef de la direction.

- De telles plaintes pourront être traitées différemment.

7. Règlement de la plainte

À la conclusion de l'examen, l'avocat-conseil enverra une réponse définitive, par écrit, au client. Cette lettre est suivie d'un avis informant le client qu'Addenda pourra proposer des services de médiation des différends, et rappeler que la médiation est un processus de règlement à l'amiable dans le cadre duquel une tierce personne, appelée médiateur, intervient auprès des parties afin de les aider à parvenir à un accord satisfaisant.

8. Création du dossier de plainte

Le dossier de la plainte doit contenir les éléments suivants :

- la plainte écrite du client ou la documentation supportant la plainte verbale;
- l'information se rapportant à l'élément qui constitue la plainte;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- une copie de la réponse définitive, telle que transmise au client.

9. Rapport à l'Autorité

Conformément à la réglementation en vigueur, Addenda déposera son rapport de plainte à l'Autorité une fois par année, soit entre le 1^{er} mars et le 1^{er} mai de chaque année pour les informations recueillies du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année précédente. Le rapport précise le nombre de plaintes reçues et leur nature.