



*Multi Courtage Capital /Groupe Financier Multi Courtage*

## **Politique sur le traitement des plaintes**

La loi sur la distribution de produits et services financiers (L.Q. 1998, c.37) telle que modifiée par la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier détermine les règles applicables dans le traitement des plaintes et le règlement des différends et a pour but de supporter le consommateur dans ses démarches dirigées vers le cabinet gestionnaire. La présente politique a pour but de mettre en place une procédure de traitement uniforme et équitable des plaintes.

### **But**

Cette politique a pour but de permettre au consommateur, un traitement de sa plainte, à la suite d'une insatisfaction quelconque, le tout, de façon équitable et gratuite.

### **Le responsable**

Voici les coordonnées du responsable des plaintes dans notre compagnie :

Monsieur Daniel Richard  
Directeur Général  
Groupe Financier Multi Courtage inc.  
4860 Jacques-Cartier  
St-Hyacinthe (Québec) J2S 8A3

Courriel: [drichard@multicourtage.com](mailto:drichard@multicourtage.com)

Téléphone : 1 800 363-1042 poste 126 ou de St-Hyacinthe : (450) 774-5751  
poste 126

Télécopieur : 1 (450) 774-3166

## Définition d'une plainte

Une plainte doit être constituée de l'expression d'au moins un des trois éléments suivants pour être considérée au sens de la politique :

- a) Un reproche à l'endroit de la compagnie;
- b) L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un assuré;
- c) Une demande de mesure correctrice.

Une plainte doit **obligatoirement être faite par écrit** (lettre, fax, courriel...) et une copie de la plainte doit être envoyée au responsable des plaintes du cabinet.

**Veillez noter qu'une première manifestation d'insatisfaction, écrite ou pas, ne constitue pas une plainte. Également, une démarche informelle visant à corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières, ne constitue pas une plainte.**

## Procédure du traitement des plaintes à l'égard du cabinet et de ses représentants rattachés

### a) Accusé de réception de la plainte et avis au plaignant.

Un accusé réception de la plainte et un avis doit être transmis au plaignant, par la personne responsable du traitement des plaintes, dans les **5 jours ouvrables** de la réception de la plainte.

L'accusé de réception de la plainte doit au minimum contenir les éléments suivants :

- le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement des plaintes;
- Informer le plaignant du délai requis pour traiter sa plainte;
- Délai de 15 jours pour transmettre l'information supplémentaire si la plainte est incomplète;
- Informer le plaignant des principaux éléments de notre politique de traitement des plaintes; et
- Référer le plaignant à l'avis proposé par l'Autorité des Marchés Financiers.