

CONFORMITÉ

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT

Ce document s'adresse à :

Tous courtiers individuels ou incorporés autorisés avec le Centre Financier Optimal Inc.

JANVIER 2011

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 1 : BUTS DE LA POLITIQUE

SECTION 2 : PERSONNE RESPONSABLE

SECTION 3 : PLAINTES

SECTION 4 : RÉCEPTION DE LA PLAINTES

SECTION 5 : CRÉATION D'UN DOSSIER DE PLAINTES

SECTION 6 : TRAITEMENT DE LA PLAINTES

SECTION 7 : TRANSMISSION DU DOSSIER AUX RÉGULATEURS

SECTION 8 : CRÉATION ET MAINTIEN D'UN REGISTRE

SECTION 9 : RAPPORT ANNUEL

SECTION 10 : RÉVISION DE LA POLITIQUE

SECTION 11 : ENTRÉE EN VIGUEUR

SECTION 1 : BUTS DE LA POLITIQUE

1.1 La présente politique s'inscrit dans le cadre des dispositions introduites par la loi, les régulateurs et/ou tout autre organisme de réglementation et précise les paramètres à respecter dans le traitement équitable et gratuit de toutes plaintes reçues à l'égard du Centre Financier Optimal Inc., ci-après appelé « Optimal ».

1.2 Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission des accusés de réception et des avis au plaignant, la constitution des dossiers de plaintes et le cas échéant, la transmission du dossier de plainte au régulateur concerné, ci-après appelé « le régulateur », la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et la transmission d'un rapport au régulateur.

1.3 La présente politique ne vise que la plainte formulée **PAR ÉCRIT** par un plaignant à l'égard d'Optimal et précise le rôle et les responsabilités de la direction d'Optimal, eu égard à ses conseillers faisant affaire avec le cabinet et visés par une plainte de la part d'un client et s'inscrit dans le cadre :

- du code de déontologie d'Optimal concernant ses conseillers.

SECTION 2 : PERSONNE RESPONSABLE

2.1 Sous l'autorité du président-directeur général, l'agent à la conformité est responsable de l'application de la présente politique pour l'ensemble des bureaux régionaux et services d'Optimal.

2.2 En tant que responsable de l'application de la politique, l'agent à la conformité agit à titre de répondant auprès des autorités réglementaires et voit à la formation du personnel et à lui transmettre l'information pertinente en vue de l'application de la présente politique.

2.3 Outre les responsabilités mentionnées à l'article 2.2, le responsable de l'application de la présente politique a pour fonctions :

- d'accuser réception des plaintes auprès du plaignant,
- de transmettre les avis requis au plaignant,

- de transmettre, sur demande du plaignant, le dossier aux autorités règlementaires,
- de maintenir un registre des plaintes,
- de transmettre un rapport annuel aux autorités règlementaires, lorsque requis.

2.4 L'agent à la conformité peut déléguer à quiconque les responsabilités mentionnées aux articles 2.2 et 2.3.

SECTION 3 : PLAINTES

3.1 Aux fins des présentes, une plainte est définie comme étant toute déclaration écrite, provenant d'un client ou de toute personne agissant au nom du client, qui exprime un différend mettant en cause la conduite ou les affaires du Cabinet, de ses employés ou de tout conseiller rattaché. Elle doit être constituée d'un des trois éléments suivants :

- a) la formulation d'un reproche par le plaignant ou
- b) l'identification d'un préjudice potentiel ou réel pour le plaignant ou
- c) la réclamation d'une mesure corrective.

3.2 Ne constitue pas une plainte au sens de la présente politique :

- toute intervention de premier niveau qui constitue en une communication d'un consommateur et qui relève d'une démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, pourvu que le problème soit traité dans le cadre des activités régulières et sans que le consommateur n'ait formellement porté plainte,
- les procédures judiciaires, quasi judiciaires et les procédures alternatives de traitement des litiges;
- les réponses reçues dans le cadre et à la suite d'un sondage.

3.3 Toute plainte, afin qu'elle soit recevable, doit être formulée par **ÉCRIT** par le plaignant ou de toute personne agissant légalement en son nom.

SECTION 4 : RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

4.1 Le consommateur, le client ou le plaignant qui désire porter plainte à l'égard du Centre Financier Optimal doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Centre Financier Optimal Inc A/S Agent de conformité :

425, rue Notre-Dame, Dieppe NB, E1A 9G4

4.2 Le consommateur, le client ou le plaignant qui désire porter plainte à l'égard d'un conseiller doit le faire par écrit à l'adresse du conseiller concerné.

4.3 Tout gestionnaire qui est saisi d'une plainte à l'égard, soit d'Optimal, soit d'un conseiller faisant affaire avec un bureau régional ou un service, doit dès sa réception, référer ladite plainte au à la conformité.

4.4 L'agent à la conformité transmet, par écrit, au directeur du bureau régional concerné la plainte, et ce, dans les 2 jours ouvrables suivant sa réception.

4.5 Le directeur est responsable de faire parvenir promptement un accusé de réception au client dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, avec copie au conseiller concerné et au vice-président à la conformité indiquant que la plainte a été reçue et que les allégations du client font l'objet d'une analyse rigoureuse par le Cabinet.

L'accusé de réception de la plainte doit contenir les informations suivantes :

- a) une description de la plainte reçue précisant le préjudice subi;
- b) le nom et les coordonnées de la personne autorisée à traiter la plainte;
- c) une demande de transmettre, **dans le cas d'une plainte incomplète**, les informations pertinentes dans un délai de 30 jours, à défaut de quoi la plainte sera réputée avoir fait l'objet d'un retrait;
- d) une copie des éléments pertinents de la politique du Cabinet en matière de traitement des plaintes;
- e) les détails requis par le Cabinet pour l'examen de la plainte et pour les échanges subséquents avec le plaignant;

- f) un avis informant le plaignant de son droit de demander, à l'expiration d'un délai de 90 jours de la réception de sa plainte, que son dossier soit transféré aux autorités règlementaires s'il n'est pas satisfait de la réponse du Cabinet ou du traitement de sa plainte;
- g) un avis informant que les autorités règlementaires, le cas échéant, peuvent offrir la médiation, si elle le juge opportun et si les parties y consentent;
- h) un avis rappelant au plaignant que la médiation est un processus de résolution à l'amiable d'un conflit dans lequel une tierce personne (le médiateur) intervient auprès des parties pour les aider à parvenir à un accord satisfaisant;
- i) un avis informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription de ses recours devant les tribunaux de droit civil.

SECTION 5 : CRÉATION D'UN DOSSIER DE PLAINTÉ

5.1 Toute plainte reçue doit faire l'objet d'une ouverture de dossier distinct.

5.2 Le dossier doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, comprenant les trois éléments décrits à l'article 3.1,
- l'accusé de réception de la plainte,
- le résultat de processus de traitement de la plainte (article 6.1),
- une copie de la réponse finale d'Optimal, écrite et motivée, qui a été communiquée au plaignant (article 6.3).

SECTION 6 : TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

6.1 Sur réception d'une plainte, l'agent à la conformité, ou toute personne qu'il aura déléguée, procède à l'enquête.

6.2 Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable de 90 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude.

6.3 À l'issue de l'enquête, le vice-président à la conformité, ou toute personne

qu'il aura déléguée, communique au plaignant la décision finale par écrit en la motivant.

SECTION 7 : TRANSMISSION DU DOSSIER AUX RÉGULATEURS

7.1 S'il y a lieu et dans les provinces où cela est permis, si le plaignant n'est pas satisfait du traitement de sa plainte ou du traitement lui-même, il peut requérir d'Optimal qu'il transfère son dossier à l'autorité réglementaire compétente.

7.2 Ce droit ne peut être exercé par le plaignant qu'à l'expiration du délai prévu pour l'obtention d'une réponse finale, sans dépasser pour le Québec, une période d'une année de la date de réception de cette réponse et pour les autres provinces, la période prescrite par la *common law* et les autorités réglementaires.

7.3 Le dossier transféré est constitué de l'ensemble des pièces relatives au dossier de plainte (article 5.2).

7.4 L'agent à la conformité demeure responsable du respect des règles de la protection des renseignements personnels.

SECTION 8 : CRÉATION ET MAINTIEN D'UN REGISTRE

8.1 Aux fins des présentes, un registre des plaintes est créé pour l'ensemble des bureaux régionaux et services d'Optimal.

8.2 Le vice-président à la conformité et/ou toute personne qu'il délèguera à cette fin assume la responsabilité de la mise en place du registre des plaintes et de sa mise à jour.

8.3 Toute inscription d'une plainte dans le registre doit être effectuée en fonction de la définition du mot « plainte », comme défini à l'article 3.

SECTION 9 : RAPPORT ANNUEL

9.1 L'agent à la conformité et/ou toute personne qu'il délèguera à cette fin transmet aux autorités réglementaires concernées, dans les 60 jours de la date de clôture de l'exercice financier d'Optimal, un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues selon les catégories définies au registre mis en place par Optimal.

SECTION 10 : RÉVISION DE LA POLITIQUE

10.1 L'agent à la conformité est responsable de la révision de la présente politique en précisant la date de l'amendement et de son approbation par le conseil d'administration.

SECTION 11 : ENTRÉE EN VIGUEUR

11.1 La présente politique entre en vigueur dès son approbation par le conseil d'administration.