



Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

1. Objet

La présente politique établit les règles et les pratiques du Centre Hypothécaire du Québec (CHDQ) en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends, conformément au Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier ainsi qu'aux exigences de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Elle vise à assurer un traitement des plaintes qui soit équitable, transparent, diligent et uniforme.

2. Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les employés, dirigeants, représentants et personnes autorisées à agir au nom de l'entreprise.

Le responsable du traitement des plaintes est désigné par la direction. Il supervise l'application de la présente politique et veille au respect des obligations réglementaires.

3. Définition d'une plainte

Constitue une plainte toute communication d'un client qui :

- exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard d'un produit, d'un service ou des activités de l'entreprise;
- demande qu'une mesure soit prise pour remédier à la situation;
- est formulée par un client de l'entreprise.

Les simples demandes d'information, de correction administrative ou de renseignements ne constituent pas des plaintes au sens du Règlement.

4. Réception et consignation des plaintes

Dès la réception d'une plainte, l'entreprise :

- détermine s'il s'agit effectivement d'une plainte;
- inscrit sans délai la plainte au registre des plaintes;
- ouvre un dossier de plainte;
- attribue un code d'identification unique.

Lorsque la plainte est reçue à l'extérieur des heures normales d'ouverture, elle est inscrite au registre dès que possible.

5. Contenu du dossier de plainte

Pour chaque plainte, un dossier complet est constitué.

Il contient notamment :

- la plainte du client;
- les coordonnées du client;
- le code d'identification de la plainte;
- la date de réception;
- l'accusé de réception;
- les courriels, lettres, enregistrements téléphoniques ou résumés des conversations;
- tous les documents utilisés pour analyser la plainte (dossier client, rapports, expertises, notes internes, etc.);
- les analyses effectuées;
- les échanges tenus avec le client pendant le traitement de la plainte;
- la réponse finale écrite;
- les échanges subséquents avec le client, s'il y a lieu;
- toute offre de règlement et son acceptation ou son refus;
- toute demande de transfert du dossier à l'AMF;
- tout autre document pertinent.

Le dossier est maintenu à jour pendant toute la durée du traitement.

6. Processus de traitement des plaintes

6.1 Accusé de réception

L'entreprise transmet un accusé de réception écrit au client dans les 10 jours suivant la réception de la plainte.

L'accusé de réception comprend notamment :

- le code d'identification de la plainte;
- la date de réception;
- le délai prévu pour le traitement;
- la date limite de la réponse finale;
- les coordonnées permettant d'obtenir un suivi;
- le résumé de la politique de traitement des plaintes ou un hyperlien vers celui-ci;
- le droit du client de demander le transfert de son dossier à l'AMF.

6.2 Analyse de la plainte

Le responsable du traitement des plaintes ou une personne placée sous sa supervision :

- analyse les faits;

- obtient toute information pertinente;
- peut demander des précisions au client;
- évalue les documents disponibles;
- détermine les mesures correctives, s'il y a lieu.

Pendant toute l'analyse, l'entreprise répond aux demandes d'information du client concernant l'évolution de son dossier.

6.3 Réponse finale

L'entreprise transmet une réponse finale écrite dans un délai maximal de 60 jours suivant la réception de la plainte.

La réponse finale comprend notamment :

- un résumé de la plainte;
- les démarches d'analyse effectuées;
- la décision rendue;
- les motifs de cette décision;
- les mesures correctives ou l'offre de règlement, s'il y a lieu;
- le délai accordé au client pour accepter ou refuser l'offre;
- les renseignements concernant le droit du client de demander le transfert de son dossier à l'AMF.

Lorsque des circonstances exceptionnelles empêchent de respecter ce délai, le client est avisé par écrit avant son expiration.

6.4 Traitement simplifié

Lorsque la plainte peut être réglée à la satisfaction du client dans un délai de 20 jours, l'entreprise peut appliquer un traitement simplifié.

Si la plainte ne peut être réglée dans ce délai ou si le client demeure insatisfait, le traitement complet prévu par la présente politique s'applique immédiatement.

7. Déclaration des plaintes aux Services en ligne (SEL)

Toutes les plaintes répondant à la définition prévue au Règlement sont inscrites dans le registre des plaintes.

Les plaintes qui doivent être déclarées sont transmises à l'Autorité des marchés financiers au moyen des Services en ligne (SEL) , dans la section Rapport de plaintes, conformément aux exigences réglementaires.

8. Transfert du dossier à l'Autorité des marchés financiers

À la demande du client, l'entreprise transmet gratuitement à l'AMF une copie complète du dossier de plainte.

Le transfert doit être effectué dans un délai maximal de 15 jours suivant la réception de la demande.



L'entreprise collabore pleinement avec l'AMF lors de l'examen du dossier et fournit toute information supplémentaire demandée.

9. Déclaration annuelle des plaintes

L'entreprise produit chaque année son Rapport de plaintes au moyen des Services en ligne (SEL) de l'Autorité des marchés financiers.

Cette déclaration comprend l'ensemble des renseignements exigés par l'AMF concernant les plaintes reçues, traitées, réglées ou en cours de traitement durant la période visée.

10. Conservation et confidentialité

Les dossiers de plainte sont conservés conformément aux exigences légales et réglementaires applicables.

Tous les renseignements recueillis sont traités de manière confidentielle et ne sont accessibles qu'aux personnes dont les fonctions l'exigent.

11. Révision de la politique

La présente politique est révisée périodiquement afin de tenir compte des modifications législatives, réglementaires et des directives publiées par l'Autorité des marchés financiers.

Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur à compter de son adoption par la direction du Centre Hypothécaire du Québec (CHDQ).