T. 514 385 3369
F. 514 385 9547
info@assurezvotreavenir.com
www.assurezvotreavenir.com

ASSUREZ VOTRE AVENIR
SERVICES FINANCIERS YVES LAVIGNE
Cabinet de services financiers

10 237 J.J. Gagnier,
Montréal QC H2B 2Z9

PLAINTES ET DIFFÉRENDS

Services Financiers Yves Lavigne inc. s'est doté d'une politique portant sur le traitement équitable des plaintes et des différends.

Cette politique s'applique aux représentants qui lui sont rattachés au sens de la réglementation.

Qu'est-ce qu'une plainte ou un différend?

Aux fins de la politique, constitue une plainte en satisfaisant aux conditions suivantes :

- Elle exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard des services ou des produits offerts par l'intermédiaire financier ;
- Elle est communiquée par une personne faisant partie de sa clientèle ;
- Elle exprime une attente, explicite ou non, que des mesures soient prises par l'intermédiaire financier pour remédier à la situation.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières et sans que le consommateur n'ait porté plainte.

Services Financiers Yves Lavigne inc., de façon générale, demandera à ce que la plainte d'un client lui soit transmise par écrit par courrier ou par courriel.

Que se passera-t-il suite à la réception d'une plainte par notre cabinet?

Un accusé-réception sera transmis au plaignant dans les 5 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte, lequel sera accompagné d'un avis au plaignant et d'une copie de notre politique sur le traitement des plaintes et des différends.

La plainte sera consignée à notre registre des plaintes. Le responsable de la conformité soumettra le rapport de plainte à l'Autorité de Marchés Financiers.

Une analyse approfondie du dossier sera faite par la personne responsable du traitement des plaintes.

Une fois l'analyse complétée, une réponse écrite et motivée sera communiquée au plaignant, au plus tard, 60 jours suivants la date de réception d'une plainte. Notre réponse peut prendre la forme d'une offre de règlement, d'un rejet de la plainte expliquant nos motifs ou de toute autre réponse jugée pertinente.

Le client est dans son droit de demander un examen de sa plainte auprès de l'autorité des marchés financiers.

Le client est dans son droit de demander à ce que le dossier de sa plainte soit transmis à l'autorité des marchés financiers.

T. 514 385 3369
F. 514 385 9547
info@assurezvotreavenir.com
www.assurezvotreavenir.com

ASSUREZ VOTRE AVENIR
SERVICES FINANCIERS YVES LAVIGNE
Cabinet de services financiers

10 237 J.J. Gagnier,
Montréal QC H2B 2Z9

- **Évaluation de l'offre et règlement de la plainte**

Prenez le temps d'analyser notre réponse ou , d'évaluer l'offre que nous vous présentons pour régler votre plainte. Dans ce dernier cas, nous vous accorderons un délai pour nous confirmer que vous acceptez notre offre, que vous la refusez ou que vous nous présentez une contre-offre. Ce délai devrait être suffisamment long pour vous permettre d'obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée.

Lorsque nous nous entendons avec vous sur la façon de régler votre plainte, nous avons 30 jours pour y donner suite à moins de convenir avec vous d'un délai différent lorsque cela est dans votre intérêt.

- **Examen du dossier de plainte par l'Autorité**

Nous créons un dossier pour chaque plainte. Nous y conservons tous les renseignements ou les docu- ments utiles au traitement de votre plainte.

Vous pouvez communiquer avec nous pour demander l'examen de votre dossier de plainte par l'Autorité à tout moment si vous êtes insatisfait de la façon dont nous avons traité votre plainte ou de la réponse que nous vous avons fournie. Nous avons l'obligation de transmettre votre dossier de plainte à l'Autorité dans un délai maximal de 15 jours suivant votre demande.

Prolongation du délai pour fournir notre réponse finale

Il peut arriver que le traitement de votre plainte soit plus long ou complexe que prévu et que nous déterminons qu'un délai additionnel est nécessaire pour poursuivre l'analyse. Ce délai additionnel ne peut dépasser 30 jours. Nous vous en avisons par écrit en précisant les raisons qui justifient ce délai additionnel.

Le traitement simplifié de certaines plaintes

Nous pouvons traiter certaines plaintes selon un processus simplifié. Celui-ci s'applique aux plaintes pour lesquelles nous sommes en mesure d'offrir une solution satisfaisante dans un délai de 20 jours.

Nous considérons qu'une plainte est réglée à votre satisfaction si vous acceptez la solution que nous vous proposons pour résoudre votre plainte ou que les explications que nous vous fournissons permettent de résoudre la plainte.

Dans le cadre de ce processus, ces plaintes peuvent être prise en charge par un membre de notre service à la clientèle et traitée par exemple dans le cadre d'un appel téléphonique.

Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une solution ou de vous fournir des explications qui permettent de résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus nous vous en informerons par écrit. Le traitement de votre plainte se poursuivra suivant les étapes du traitement d'une plainte détaillées plus haut.

Le temps que nous prenons pour tenter de régler votre plainte selon un processus simplifié n'affecte pas notre obligation de vous fournir notre réponse finale écrite dans les délais requis.

Qui a la responsabilité de traiter un dossier de plainte dûment soumis?

Le dirigeant responsable est chargé de l'application de la politique sur le traitement des plaintes et des différends et agit à titre de répondant auprès de l'Autorité des marchés financiers.

T. 514 385 3369
F. 514 385 9547
info@assurezvotreavenir.com
www.assurezvotreavenir.com

ASSUREZ VOTRE AVENIR
SERVICES FINANCIERS YVES LAVIGNE
Cabinet de services financiers

10 237 J.J. Gagnier,
Montréal QC H2B 2Z9

Où transmettre sa plainte?

Nous encourageons les clients à formuler leur plainte par écrit ou par courriel dans la mesure du possible. Les clients qui ont de la difficulté à consigner leur plainte par écrit sont priés de nous en informer afin que nous puissions leur prêter assistance. Pour des raisons de confidentialité, nous ne faisons affaire qu'avec le client concerné ou avec une personne expressément autorisée par écrit par le client à faire affaire avec nous en son nom.

Le consommateur qui désire porter plainte concernant les disciplines de l'assurance individuelle, de l'épargne collective ainsi que de la planification financière, doit le faire par écrit à l'adresse suivante en s'adressant au directeur de la conformité :

Yves Lavigne
Services Financiers Yves Lavigne inc.
10237, J.J. Gagnier
Montréal QC H2B 2Z9

Ou par courriel à : lavigney@assurezvotreavenir.com

Tenue des dossiers de plaintes

Sur réception d'une plainte, un dossier sera créé et confié à la personne responsable afin que celle-ci le prenne en charge et l'administre.