

Yves Lavigne
A.V.A.
Planificateur financier
Conseiller en sécurité financière
Agent vendeur autorisé des produits
d'Épargne Placements Québec

Représentant de courtier en épargne collective
Inscrit auprès de Mica Capital inc.



ASSUREZ VOTRE AVENIR
SERVICES FINANCIERS YVES LAVIGNE INC.
Cabinet de services financiers

À votre service depuis 1988

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

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.

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.

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

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit d'un représentant inscrit;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

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.

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 :

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

Ou par courriel à : info@assurezvotreavenir.com

Yves Lavigne
A.V.A.
Planificateur financier
Conseiller en sécurité financière
Agent vendeur autorisé des produits
d'Épargne Placements Québec

Représentant de courtier en épargne collective
Inscrit auprès de Mica Capital inc.



ASSUREZ VOTRE AVENIR^{INC.}
SERVICES FINANCIERS YVES LAVIGNE
Cabinet de services financiers

À votre service depuis 1988

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

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

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.

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 suivants 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.

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, 90 jours suivant 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.