

Politique sur le traitement des plaintes

Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. - 408 Rue Légaré, Châteauguay, QC J6J 4M8

Responsable du traitement des plaintes	Manon Hamel
Courriel de contact	hypothequemhamel@hotmail.com

1. Objectif de la politique

La présente politique a pour objectif d'établir et de maintenir une procédure équitable, uniforme et gratuite pour le traitement des plaintes. Elle vise à assurer une prise en charge diligente, un suivi rigoureux et un règlement efficace des plaintes, tout en contribuant à l'amélioration continue des services offerts par Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc.

2. Dispositions générales

La réglementation applicable exige que Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. permette aux clients d'obtenir de l'information en tout temps sur le traitement de leur plainte. Les documents d'information sur le traitement des plaintes et le règlement des différends doivent être rédigés de façon claire, simple et non trompeuse, afin de permettre une prise de décision éclairée sans causer de confusion ou d'erreur.

Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. doit communiquer avec le plaignant dans un langage clair et simple et l'assister, au besoin, afin de formuler sa plainte de manière à en bien comprendre la portée. Lorsqu'une plainte révèle des répercussions possibles sur d'autres clients, Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. doit aussi prendre les mesures correctives appropriées.

Le traitement des plaintes est confié à des membres du personnel possédant les compétences requises et agissant sous la supervision du responsable du traitement des plaintes. Ce responsable doit développer une vision d'ensemble des plaintes reçues, notamment en identifiant les causes communes et les enjeux soulevés.

Une reddition de comptes périodique doit être effectuée auprès de la direction Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. relativement au nombre de plaintes reçues et traitées, au résultat de leur traitement, aux enjeux liés à l'application et au respect de la présente politique ainsi qu'aux causes communes observées.

3. Responsable du traitement des plaintes

Le responsable du traitement des plaintes est Manon Hamel, ou toute autre personne qu'il désigne de temps à autre pour assumer cette responsabilité.

Toute plainte formulée par un client doit être signalée sans délai au responsable du traitement des plaintes, qui est chargé de son examen, de sa résolution lorsque possible et, lorsque requis, de sa transmission à l'Autorité des marchés financiers.

Le responsable du traitement des plaintes veille à la mise en œuvre et au respect de la présente politique par Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc, ses employés et ses représentants. Il s'assure également qu'une formation adéquate soit offerte de façon périodique à ce sujet.

Coordonnées du responsable : Manon Hamel - hypothequemhamel@hotmail.com

4. Qu'est-ce qui constitue une plainte?

Constitue une plainte l'expression d'un des éléments suivants, lorsqu'elle ne peut pas être réglée dans le cours normal des activités Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. :

- un reproche ou une insatisfaction de la part d'un client à l'endroit d'un produit ou d'un service pour lequel une réponse finale est attendue;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- une demande de mesure corrective;
- une demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture lorsque d'autres mesures doivent être prises pour remédier aux conséquences de cette erreur pour le demandeur ou pour une autre personne faisant partie de la clientèle.

5. Ce qui ne constitue pas une plainte

Ne constitue pas une plainte, à moins d'être accompagnée d'un reproche, d'un préjudice allégué ou d'une demande de mesure corrective :

- une demande de renseignements ou de documents concernant un produit ou un service offert;
- une demande d'accès ou de rectification faite conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé;
- une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance;
- une simple demande de correction d'une erreur de calcul ou d'écriture, lorsqu'aucune autre mesure corrective n'est requise;
- la communication d'un commentaire ou d'une rétroaction.

6. Registre des plaintes

Toute plainte doit être consignée sans délai par écrit dans le registre des plaintes Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc., de façon à permettre sa conservation. Lorsqu'un client formule une plainte verbalement, elle doit être retranscrite par écrit par le responsable du traitement des plaintes ou par la personne désignée à cette fin.

Le registre des plaintes doit être tenu à jour et contenir l'ensemble des renseignements et documents pertinents relatifs à chaque dossier.

Le dossier de plainte doit être conservé selon les mêmes délais que le dossier du client, soit au moins 7 ans à compter de la réception du document.

- le numéro de référence attribué à la plainte et la date de sa réception;
- une brève description des allégations contenues dans la plainte, y compris le préjudice allégué;
- la date de consignation de la plainte au registre;
- une copie de l'accusé de réception et la date de sa transmission;
- une copie des documents et renseignements utilisés pour analyser la plainte;
- une copie des communications échangées avec le client au sujet de la plainte;
- une copie de toute offre de règlement transmise au client;
- une copie de la décision finale et la date de sa transmission;
- le résultat du traitement de la plainte;
- la date de transfert du dossier à l'Autorité des marchés financiers, le cas échéant;
- la date de fermeture du dossier.

7. Processus de traitement des plaintes

La présente politique vise à accompagner adéquatement le client pendant tout le traitement de sa plainte et à l'informer en temps opportun de l'évolution de son dossier.

Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. doit traiter toute plainte avec diligence. À cette fin, elle doit documenter le dossier, consigner la plainte au registre, transmettre un accusé de réception au plaignant et lui communiquer une réponse finale dans les délais applicables.

Dans les 10 jours suivant la réception d'une plainte, Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. doit transmettre au client un accusé de réception contenant les informations prévues par la réglementation applicable, notamment le numéro de référence attribué à la plainte, la date de réception, le nom et les coordonnées de la personne responsable de son examen, les moyens permettant d'obtenir de l'information sur l'état du traitement, le délai anticipé de traitement, un lien ou un renvoi vers la présente politique et un avis concernant le droit du plaignant de demander le transfert du dossier à l'Autorité des marchés financiers s'il demeure insatisfait.

Il est interdit à un représentant ou à un employé de conclure directement avec un client un règlement à l'amiable, de lui verser un dédommagement ou d'effectuer une restitution, sauf autorisation donnée conformément à la présente politique. Un membre du personnel expressément désigné par le responsable du traitement des plaintes peut toutefois négocier les modalités d'une offre de règlement acceptable pour Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc.

Un dossier distinct doit être constitué pour chaque plainte et inclure tous les documents, renseignements, communications et décisions qui s'y rapportent.

Lorsqu'une plainte met en cause plusieurs institutions, intermédiaires ou agents de crédit, Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. doit prendre les mesures appropriées selon la nature de la relation avec les tiers concernés. Si ces tiers agissent comme mandataires Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc., celle-ci prend les mesures requises à l'égard de la plainte. Si le

plaignant a une relation directe avec le tiers, Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc lui fournit les renseignements qu'elle détient au soutien de la démarche qu'il souhaite entreprendre.

Manon Hamel, à titre de responsable du traitement des plaintes, examine et documente chaque plainte reçue par Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. Lorsque la situation s'y prête, il peut recourir à une approche simplifiée afin de régler la plainte dans un délai de 20 jours suivant sa réception.

Cette approche simplifiée peut inclure la délégation du traitement à un membre du personnel compétent afin de mener les échanges nécessaires avec le plaignant, de lui communiquer la conclusion motivée découlant de l'analyse de sa plainte et, le cas échéant, de lui présenter les conditions d'une offre de règlement.

Si la plainte n'est pas réglée dans ce délai de 20 jours, Manon Hamel, ou un membre du personnel agissant sous sa supervision, doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite.

La réponse finale doit comprendre la mention qu'il s'agit d'une réponse finale, un résumé objectif de la plainte, la conclusion motivée de l'analyse effectuée, le résultat du traitement, un rappel du droit du plaignant de demander l'examen de son dossier par l'Autorité des marchés financiers avec les indications nécessaires sur la procédure à suivre, les modalités applicables à toute offre de règlement proposée ainsi que les coordonnées professionnelles et la signature de la personne ayant traité la plainte.

Cette réponse finale doit être transmise dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de la plainte, ou dans un délai maximal de 90 jours lorsqu'une circonstance exceptionnelle le justifie. Dans ce cas, les motifs du délai doivent être expliqués clairement au plaignant.

8. Acceptation par le client de la solution proposée

Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. doit accorder au plaignant un délai raisonnable pour évaluer toute offre de règlement qui lui est présentée et obtenir, au besoin, les conseils nécessaires à une décision éclairée.

Lorsque le client et Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc., par l'entremise du responsable du traitement des plaintes, parviennent à un règlement, le client peut être invité à signer une quittance en faveur Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc..

Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. doit donner suite à l'entente dans les 30 jours suivant l'acceptation de l'offre ou dans tout autre délai convenu avec le plaignant.

9. Refus par le client de la solution proposée

Si le client demeure insatisfait du résultat de l'examen de sa plainte, Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. doit lui transmettre un avis écrit lui rappelant son droit de demander que le dossier de sa plainte soit examiné par l'Autorité des marchés financiers.

Sur demande du plaignant, Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. doit transmettre le dossier de la plainte à l'Autorité dans les 15 jours suivant cette demande.

10. Interdictions

Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. ne peut assortir une offre de règlement d'une condition ayant pour effet d'empêcher le plaignant d'exercer son droit de faire examiner sa plainte par l'Autorité des marchés financiers ou l'obligeant à retirer toute autre plainte dont il est l'auteur.

Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. ne peut empêcher un plaignant de communiquer avec l'Autorité des marchés financiers ou avec toute autre autorité compétente.

Dans toute représentation au public, Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc. ne peut qualifier son service de traitement des plaintes d'« ombudsman » ni laisser entendre qu'il s'agit d'une entité indépendante.

11. Résumé de la politique sur le site Internet

Un résumé de la présente politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit être affiché sur le site Internet <https://inno-hypothèque.com/.plaintes> de façon facilement identifiable par la clientèle.

Ce résumé doit notamment indiquer la procédure pour soumettre une plainte et la possibilité pour le plaignant d'être assisté dans sa démarche, les étapes du traitement des plaintes, la possibilité d'utiliser le formulaire de plainte disponible sur le site de l'Autorité des marchés financiers, les moyens d'obtenir de l'information sur le traitement d'une plainte, les principaux délais applicables ainsi que le droit du plaignant de faire examiner sa plainte par l'Autorité s'il n'est pas satisfait de la réponse finale Groupe Innovation Cabinet hypothécaire Inc.

12. Note interprétative

Une réponse finale est attendue lorsque le client s'attend, expressément ou implicitement, à ce que des mesures soient prises pour remédier à la situation faisant l'objet de sa plainte.