



Industrielle Alliance, Fiducie inc.

Politique de traitement des plaintes

Avis de confidentialité

Ce document contient des informations privilégiées et confidentielles qui sont destinées à l'usage exclusif d'Industrielle Alliance, Fiducie inc.

Sous réserve d'une approbation d'un représentant dûment autorisé de la Société, toute reproduction de ce document, ou sa distribution à l'extérieur de son groupe d'utilisateurs autorisé est interdite.

1. INTRODUCTION

Industrielle Alliance, Fiducie inc. (ci-après « IA Fiducie ») s'engage à offrir un service de première qualité axé sur le respect de ses clients et la satisfaction de leurs besoins.

À cet effet, et pour améliorer la qualité de son service à la clientèle, IA Fiducie a mis en place un processus de traitement des plaintes et de règlement des différends et veille à ce que ce processus s'effectue avec diligence, impartialité et de façon confidentielle.

La présente politique tient compte de la législation et réglementation applicables au Canada en matière de traitement des plaintes et en matière de traitement équitable des consommateurs.

2. BUT DE LA POLITIQUE

La présente politique vise à assurer un traitement équitable des plaintes reçues par IA Fiducie.

Un traitement efficace, efficient et transparent des plaintes ne peut qu'aider à identifier et prévenir les causes d'insatisfaction des clients, et ainsi permettre d'apporter les corrections qui s'imposent.

La présente politique expose qu'une plainte peut être traitée par le « niveau opérationnel », c'est-à-dire celui qui offre habituellement le service à la clientèle ou encore, par l'Officier des plaintes de IA Fiducie.

3. DÉFINITION DE PLAINTÉ

Pour l'application de la présente politique, il importe de distinguer une plainte véritable d'un simple commentaire ou d'une demande d'information.

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 d'IA Fiducie sans que le consommateur n'ait à porter plainte.

Ce n'est que lorsqu'une préoccupation ou une insatisfaction ne peut être résolue, dans le cours normal des activités de IA Fiducie ou lorsque le plaignant demeure insatisfait de la réponse qu'il a obtenue par écrit, qu'il peut alors soumettre une plainte formelle par écrit à l'attention de :

Officier des plaintes
Industrielle Alliance, Fiducie inc.
1080, Grande Allée Ouest
C.P. 1907, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 7M3
officierdesplaintes@iafiducie.ca
complaintsofficer@iatrust.ca

Aux fins de la présente politique, une plainte doit comporter un ou plusieurs des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit d'IA Fiducie;
- La formulation d'un préjudice subi par le plaignant ou que ce dernier pourrait subir;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

4. SERVICE À LA CLIENTÈLE

La politique sert à établir une méthode uniforme de traitement des plaintes et de règlement des différends pour que chaque client d'IA Fiducie obtienne un service adéquat et conforme à ses attentes.

Toute plainte, formulée par écrit, doit être reçue par l'employé, le représentant ou le mandataire de IA Fiducie avec courtoisie et empathie, et ce, qu'elle soit fondée ou non. La personne interpellée doit traiter la plainte dans le respect du plaignant et de la personne visée par la plainte en agissant avec impartialité et en assurant la confidentialité du dossier.

En premier lieu, pour tout produit ou service qui lui a été fourni ou distribué, si un client est insatisfait, si une erreur s'est glissée dans le traitement de son dossier, s'il a une inquiétude relative au produit qu'il détient, il peut communiquer avec IA Fiducie par le biais d'un de ses employés ou représentants ou via son mandataire qui veillera à acheminer sa demande au service concerné.

En second lieu, s'il n'a pas obtenu satisfaction à cette étape, le client est informé qu'il peut porter plainte au-delà du niveau opérationnel en s'adressant à l'Officier des plaintes.

5. OFFICIER DES PLAINTES

L'Officier des plaintes répond de l'application de la présente politique. Il agit à titre de répondant auprès des Autorités de réglementation et de surveillance. Il veille à la mise en place du mécanisme interne du traitement des plaintes et de règlement de différends et s'assure de son maintien à jour en fonction de la réglementation.

L'Officier des plaintes voit à la formation du personnel et, plus particulièrement, à lui transmettre l'information nécessaire au respect de cette politique. Il met à sa disposition les outils essentiels au traitement des plaintes.

Il recueille et gère les plaintes qui n'ont pas été solutionnées au niveau opérationnel en fonction des normes en vigueur au sein d'IA Fiducie. Il enquête et rédige des recommandations afin d'assurer le suivi des plaintes qui n'ont pas été résolues à l'étape précédente.

L'Officier des plaintes veille à ce que les renseignements personnels produits par le plaignant soient traités de façon confidentielle.

L'Officier des plaintes met en place les correctifs nécessaires afin de diminuer le risque de recevoir à l'avenir des plaintes sur le même sujet.

L'Officier des plaintes porte une attention particulière à toute allégation de fraude, manquement à l'éthique ou à la réglementation en vigueur. Dans le cadre d'une telle allégation ou lorsqu'une plainte dégénère en poursuite judiciaire, l'Officier des plaintes achemine le dossier au service juridique et annote le Registre à cet effet avant de fermer le dossier.

6. RAPPORT DE PLAINTES AUX AUTORITÉS RÉGLEMENTAIRES

L'Officier des plaintes transmet à l'Autorité des marchés financiers et à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues, et ce, conformément à la législation applicable.

7. RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION

L'Officier des plaintes dépose semestriellement un rapport sur l'examen des plaintes au comité de vérification.

8. AVIS À L'AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

Suite à toute modification apportée à la Politique, cette dernière doit être transmise au Commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada.