

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

## **FOCUS RETRAITE ET FISCALITÉ INC.**

(ci-après dans le texte  
« nous, nos, notre »)

### **Objet**

Cette politique vise à présenter notre processus de traitement des plaintes et de règlement des différends. Elle précise comment nous assurons le traitement équitable et gratuit des plaintes qui nous sont soumises à l'égard des produits et services que nous offrons.

## 1. Définition d'une plainte

Une plainte au sens cette politique s'entend d'une déclaration d'un client qui constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à notre endroit ou à l'endroit d'un de nos représentants;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir le client;
- 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 réglé dans le cours normal de nos activités sans que le client n'ait porté plainte.

## 2. Notre responsable du traitement des plaintes et du règlement des différends

Notre personne responsable du traitement des plaintes est JOSÉE JEFFREY. Cette personne s'assure que toute plainte reçue de votre part soit traitée conformément à la présente politique et agit comme répondant auprès de l'Autorité de marchés financiers.

## 3. Transmission de votre plainte

Votre plainte doit nous être transmise par écrit, à l'adresse suivante :

Focus retraite et fiscalité inc.  
Case postale 99040  
CP du Tremblay  
Longueuil, Québec  
J4N 0A5  
Courriel : [jjeffrey@focusretraite.ca](mailto:jjeffrey@focusretraite.ca)

## 4. Réception de votre plainte

Dès sa réception, votre plainte sera prise en charge par notre responsable du traitement des plaintes qui la consignera au registre de plaintes et en accusera réception dans les 10 jours suivants. L'accusé de réception qui vous sera transmis, accompagné d'une copie de notre Politique de traitement de plaintes et de règlement des différends, comprendra notamment les éléments suivants :

- Le nom et les coordonnées de notre responsable du traitement des plaintes;
- Une description de notre processus de traitement de plainte, incluant nos délais de réponse ainsi qu'un avis sur vos droits et recours en cas d'insatisfaction face au processus ou à notre réponse.

Dans certaines situations où des renseignements additionnels sont nécessaires, nous vous transmettrons aussi une demande de complément d'information à laquelle nous vous demanderons de répondre dans un délai de 10 jours ouvrables.

Nous aviserons également l'assureur concerné si sa collaboration est requise pour résoudre votre plainte ou si celle-ci peut avoir des conséquences sur ses activités ou ses relations avec vous. Nous collaborerons alors avec cet assureur aux fins de règlement de votre plainte.

## 5. Traitement de votre plainte

Votre plainte fera l'objet d'une analyse approfondie au cours de laquelle le responsable du traitement des plaintes procédera à une cueillette des faits propres à votre dossier.

Au terme de cette analyse, vous recevrez une réponse écrite et motivée dans un délai raisonnable, soit dans les 90 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires au traitement de votre plainte.

## 6. Contenu de votre dossier de plainte

Votre plainte fera l'objet d'un dossier distinct qui comprendra les éléments suivants :

- Votre plainte écrite et tous les documents que vous nous aurez transmis;
- Le résultat du processus de traitement de plainte (l'analyse et les documents afférents);
- Une copie de la décision écrite et motivée qui vous a été transmise par le responsable du traitement des plaintes.

## 7. Transfert de votre dossier de plainte

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte ou de la décision finale rendue à la suite de son traitement, vous pouvez nous demander de transférer votre dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers.

Nous transmettrons alors votre dossier de plainte, incluant les documents susmentionnés, sous réserve des règles de protection des renseignements personnels applicables.

## 8. Notre registre de plaintes

Nous avons constitué un registre de plaintes aux fins d'application de la présente politique. Ce registre est tenu à jour par notre responsable du traitement des plaintes. Chaque plainte correspondant à la définition mentionnée à l'article 1 de la présente doit y être consignée, selon les critères du système de rapport de plaintes de l'Autorité des marchés financiers.

## 9. Déclarations de plaintes

Notre responsable du traitement des plaintes transmet, entre le 1er mars et le 1er mai de chaque année, la déclaration des plaintes reçues par le cabinet entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année, le cas échéant, comme requis par l'Autorité des marchés financiers.

Par ailleurs, conformément à une directive émise le 25 mai 2017 par l'Autorité des marchés financiers à l'égard des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant, les cabinets comportant un seul représentant n'ont pas à produire de rapport dans le système de déclaration de plaintes en cas d'absence de plaintes. Cependant, dès la réception d'une plainte, ceux-ci conservent l'obligation de la déclarer, et ce, selon les procédures établies.

## 10. Entrée en vigueur et modifications

Cette politique est en vigueur depuis le 29 août 2023. Elle peut être modifiée de temps à autre, notamment lors de changements importants à la loi ou aux exigences réglementaires.



Signature du dirigeant responsable