



*Multi Courtage Capital
Groupe Financier Multi Courtage*

*Martin Bernard
Gestion Financière Martin Bernard Inc.*

Politique sur le traitement des plaintes

La loi sur la distribution de produits et services financiers (L.Q. 1998, c.37) telle que modifiée par la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier détermine les règles applicables dans le traitement des plaintes et le règlement des différends et a pour but de supporter le consommateur dans ses démarches dirigées vers le cabinet gestionnaire. La présente politique a pour but de mettre en place une procédure de traitement uniforme et équitable des plaintes.

But

Cette politique a pour but de permettre au consommateur, un traitement de sa plainte, à la suite d'une insatisfaction quelconque, le tout, de façon équitable et gratuite.

Le responsable pour le volet épargne collective

Voici les coordonnées du responsable des plaintes dans notre compagnie :

Monsieur François Bruneau
Vice-président administration
Groupe Cloutier Services Financiers
1720, rue de la Sidbec Sud
Trois-Rivières (Québec) G8Z 4H1

fbruneau@gcloutier.com

Téléphone : 819 373-6150 poste 2281

Télécopieur : 819 373-5781

Le responsable pour le volet assurance de personnes

Voici les coordonnées du responsable des plaintes dans notre compagnie :

Monsieur Martin Bernard
Président
Gestion Financière Martin Bernard
5650, boulevard Laurier Ouest
St-Hyacinthe (Québec) J2S 3V8

Courriel : mbernard@martinbernard.com

Téléphone : 450 252-2012 poste 224

Télécopieur : 450 252-2010

Définition d'une plainte

Une plainte doit être constituée de l'expression d'au moins un des trois éléments suivants pour être considérée au sens de la politique :

- a) Un reproche à l'endroit de la compagnie;
- b) L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un assuré;
- c) Une demande de mesure correctrice.

Une plainte doit **obligatoirement être faite par écrit** (lettre, fax, courriel...) et une copie de la plainte doit être envoyée au responsable des plaintes du cabinet.

Veillez noter qu'une première manifestation d'insatisfaction, écrite ou pas, ne constitue pas une plainte. Également, une démarche informelle visant à corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières, ne constitue pas une plainte.

Procédure du traitement des plaintes à l'égard du cabinet et de ses représentants rattachés

a) Accusé de réception de la plainte et avis au plaignant.

Un accusé de réception de la plainte et un avis doit être transmis au plaignant, par la personne responsable du traitement des plaintes, dans les **5 jours ouvrables** de la réception de la plainte.

L'accusé de réception de la plainte doit au minimum contenir les éléments suivants :

- Le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement des plaintes;
- Informer le plaignant du délai requis pour traiter sa plainte;
- Délai de 15 jours pour transmettre l'information supplémentaire si la plainte est incomplète;
- Informer le plaignant des principaux éléments de notre politique de traitement des plaintes;
- Référer le plaignant à l'avis proposé par l'Autorité des Marchés Financiers.