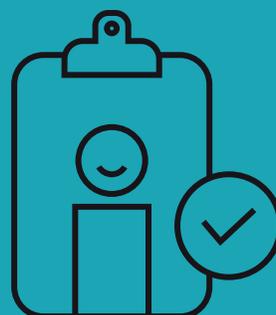


Politique de traitement des plaintes

Version de Novembre 2020



Préambule

Soucieux d'assurer en tout temps un service de qualité à l'ensemble de sa clientèle, FlexiFonds de solidarité FTQ inc. (« FlexiFonds ») a mis en place un processus afin d'assurer un traitement efficace et équitable des plaintes de ses clients.

La politique ne doit pas être interprétée comme un palliatif à un service de qualité, mais plutôt comme une mesure incitant à poursuivre les efforts concertés que déploie FlexiFonds pour maintenir et améliorer la qualité des services rendus.

Objectifs de la politique

- Assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes reçues des clients, et ce, dans un délai raisonnable;
- Encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception et la création du dossier de plainte;
- Permettre à FlexiFonds d'identifier et de corriger les situations sources de problèmes, et d'ajuster, si nécessaire, ses façons de faire.

Principes généraux

- Les clients doivent être en mesure de communiquer aisément leurs plaintes à tout membre du personnel de FlexiFonds en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera transmise avec diligence dans un langage clair et précis;
- Chaque plainte doit être traitée avec la même attention, dans le respect de l'ensemble des clients et des personnes impliquées, de façon confidentielle et impartiale, quel que soit le secteur concerné;
- Au-delà du règlement des plaintes au « cas par cas », les dirigeants doivent veiller à apporter les correctifs nécessaires aux pratiques et aux circonstances qui ont donné naissance à la plainte, de façon à ce que ces situations ne se reproduisent plus.

Définitions

Dans cette politique, les définitions suivantes s'appliquent :

Client : Personne qui a ouvert un compte de placement auprès de FlexiFonds.

Plainte : Expression écrite ou verbale de toute insatisfaction non résolue à l'égard de la qualité du service rendu, de l'application d'une loi ou d'une politique ou de la gestion ou du traitement d'un dossier ou d'une procédure mise en place par un membre du personnel de FlexiFonds. Dans le cadre de la présente politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit de FlexiFonds ou d'un de ses représentants ou de ses employés, après une tentative raisonnable de règlement du différend par le responsable du service;
- L'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou que pourrait subir un client;
- Une demande de mesure corrective de la part d'un client.

Ne constitue pas une plainte toute intervention qui relève d'une 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 client ait à porter plainte formellement.

Responsable des plaintes

Le chef de la conformité agit comme responsable des plaintes et veille à l'application de la présente politique. Voici les coordonnées du responsable des plaintes :

Responsable des plaintes
FlexiFonds de solidarité FTQ inc.
545, boulevard Crémazie Est, bureau 200
Montréal (Québec) H2M 2W4

Téléphone : 514 850-4981 ou 1 855 631-4981

plainte@flexifondsftq.com

Le responsable des plaintes a pour principale fonction de s'assurer que les plaintes reçues sont traitées conformément à la politique.

Réception de la plainte

À la réception d'une plainte, le responsable du traitement des plaintes :

- Envoie un accusé de réception au client dans les 2 jours ouvrables ainsi que l'avis écrit au plaignant;
- Étudie la plainte, et peut, pour ce faire, procéder à une enquête interne ou communiquer avec le plaignant en vue d'obtenir un complément d'information;
- Transmet une réponse écrite et motivée dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à l'étude de la plainte.

Toute insatisfaction provenant directement de l'Autorité est traitée sans délai comme une plainte formelle.

Traitement de la plainte

Chaque plainte fait l'objet d'un examen par le responsable des plaintes qui procède à la collecte des faits liés à la plainte et analyse ceux-ci de manière approfondie afin de s'assurer du traitement équitable de la plainte, en tenant compte objectivement des intérêts de FlexiFonds, du représentant et du plaignant.

En général, une plainte devrait être traitée dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements nécessaires. Ce délai peut être plus ou moins long, en fonction du degré de complexité de la plainte, de la disponibilité des informations nécessaires à l'analyse et du niveau de collaboration des parties impliquées.

Dans le cas où la plainte ne peut être résolue au niveau du responsable des plaintes, le dossier du plaignant doit être transféré à la personne désignée responsable, qui agit alors comme médiateur interne indépendant. Celle-ci procède alors à une deuxième analyse de la situation et propose des solutions équitables.

La décision rendue par le responsable des plaintes ou la personne désignée responsable, le cas échéant, est considérée comme une décision sans appel.

Transmission du dossier à l'autorité

FlexiFonds et le plaignant doivent tenter d'en arriver à une résolution acceptable des différends conformément aux procédures établies. Si le plaignant juge qu'il sera impossible d'en arriver à une résolution acceptable, il peut alors recourir à des services de médiation indépendante.

Au Québec, si le plaignant est insatisfait de la décision rendue par le responsable des plaintes ou du traitement de sa plainte, il peut demander à FlexiFonds d'acheminer son dossier à l'Autorité, qui, dans les circonstances, examine alors le dossier et peut, lorsqu'elle le juge opportun, agir comme médiateur.

Le plaignant peut exercer son droit de transfert en médiation dans les 90 jours suivant la réception de la décision du responsable des plaintes. Lorsqu'une telle demande de transfert est formulée, FlexiFonds communique à l'Autorité tous les documents composant le dossier de plainte du plaignant, dans un délai maximal de 30 jours civils.