

PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Si vous avez un problème ou des préoccupations concernant le traitement de votre compte, sachez que nous mettons plusieurs moyens à votre disposition pour résoudre ce genre de questions.

1. En premier lieu, nous vous invitons à communiquer avec votre conseiller en investissement pour lui faire part de votre problème ou de vos préoccupations concernant votre compte.
2. Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre le problème directement avec votre conseiller en investissement, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle au 1-877-370-2627. Le Service à la clientèle devrait être en mesure d'analyser la situation et de résoudre le problème, s'il a trait au service de votre compte.
3. Si vous avez déposé une plainte pour faute professionnelle ou infraction aux règles de l'industrie, le Service à la clientèle portera l'affaire à l'attention du Service juridique, qui fera une enquête plus approfondie. En pareil cas, si vous préférez, vous pouvez déposer une plainte directement au Service juridique à l'adresse suivante:

Service juridique
Edward Jones
Sussex Centre – Suite 902
90 Burnhamthorpe Road West
Mississauga, Ontario L5B 3C3

Si vous préférez, vous pouvez soumettre votre plainte par courriel à l'adresse suivante:
canadacomplaints@edwardjones.com

Si votre plainte est acheminée au Service juridique, vous recevrez un accusé de réception et nous vous donnerons le nom et les coordonnées de la personne chargée de votre dossier. Nous nous efforcerons de vous donner une réponse fondée dans un délai de quatre-vingt-dix jours civils à compter de la date de réception de votre plainte ainsi qu'une explication détaillée des recours à votre disposition si vous n'êtes pas satisfait de la réponse. Si nous ne sommes pas en mesure de vous donner une réponse fondée dans ce délai, nous vous en aviserons et vous donnerons une estimation du temps requis pour traiter votre demande.