

Politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends pour les résidents du Québec de l'Agence d'assurances Edward Jones (Québec) Inc.

► But de la politique

l'Agence d'assurances Edward Jones (Québec) Inc. (« nous », « notre », « nos ») souhaite que les clients vivent une expérience des plus agréables lorsqu'ils font affaire avec nous. Si un client a un problème ou un préoccupation à l'égard du service qu'il a reçu, nous voulons y répondre aussi rapidement et efficacement que possible.

La présente politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends (la « politique ») a été mise en place pour aider à résoudre la plupart des préoccupations des clients. Elle indique également les étapes nécessaires à la réception des plaintes, à la transmission de l'accusé de réception et de l'avis à un plaignant, à la création du dossier de plainte, à la transmission de ce dossier à l'AMF à la demande du plaignant et au dépôt du rapport de plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers (« AMF »).

► Définition d'une plainte

Aux fins de la présente politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit de l'Agence d'assurances Edward Jones (Québec) Inc. ou d'un de nos agents.
- Le signalement d'un préjudice potentiel ou réel subi par un client.
- Une demande de mesure correctrice.

Les mesures informelles prises pour régler un problème ou une préoccupation ne sont pas considérées comme une plainte si le problème est résolu dans le cours normal des activités. Si un problème ou une préoccupation n'est pas résolu au niveau de la succursale, le client peut déposer une plainte auprès du service des plaintes de l'Agence d'assurances Edward Jones (Québec) Inc.

► Processus de traitement des plaintes

l'Agence d'assurances Edward Jones (Québec) Inc., en collaboration avec le service des plaintes, examinera chaque plainte de façon équitable. Les plaintes feront l'objet d'une enquête dans un délai raisonnable et les clients recevront une réponse écrite dans les 90 jours suivant la réception de la plainte. Certaines enquêtes complexes peuvent prendre plus de temps. S'il faut plus de temps pour mener une enquête approfondie, le client en sera avisé par écrit.

Les clients situés au Québec peuvent également demander que le dossier de plainte soit transféré à AMF aux fins d'examen.

► Réception d'une plainte

À la réception d'une plainte, un accusé de réception sera envoyé au client le plus tôt possible, en général dans les cinq jours ouvrables.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements ci-dessous :

- A description of the complaint
- Une description de la plainte.
- Le nom et les coordonnées de la personne qui agira à titre de personne-ressource pendant l'examen de la plainte.
- Si la plainte est incomplète, un avis demandant un complément d'information auquel le plaignant doit répondre dans un délai raisonnable, faute de quoi la plainte sera réputée avoir été abandonnée.
- La politique sur le traitement des plaintes.

- Un avis indiquant que si le plaignant n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, il peut demander que le dossier de plainte soit transféré à l'AMF. Cet avis doit également mentionner que l'AMF peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge approprié.
- Un rappel au plaignant que le fait de déposer une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription de ses recours devant les tribunaux de droit civil.

► Contenu d'un dossier de plainte

Un dossier de plainte sera ouvert pour chaque plainte reçue. Le dossier de plainte comprend les renseignements suivants :

- la plainte et tous les documents l'accompagnant;
- l'analyse de la plainte, y compris tout renseignement supplémentaire relatif à la plainte;
- la réponse écrite à la plainte.

► Transfert d'un dossier de plainte à l'AMF

Si le client n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, il peut demander que le dossier de plainte soit transféré à l'AMF. Le dossier doit contenir tous les documents relatifs à la plainte. Après le transfert, l'AMF examinera le dossier de plainte et, si elle le juge, offrira des services de règlement des différends.

Le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription des recours devant les tribunaux de droit civil.

► Obligation de déclaration des plaintes

Une fois par année, une déclaration précisant le nombre et le type de plaintes reçues est envoyée à l'AMF au moyen du système de rapport de plaintes. Cette déclaration doit être effectuée même si aucune plainte n'a été reçue au cours de la période. La déclaration pour la période du 1er janvier au 31 décembre doit être faite au plus tard le 1er mai de l'année suivante.

► Coordonnées des personnes responsables de l'examen des plaintes

Les employés de l'Agence d'assurances Edward Jones (Québec) Inc. qui reçoivent une plainte doivent immédiatement la transmettre au service des plaintes de l'Agence d'assurances Edward Jones (Québec) Inc. à des fins d'examen.

Le service des plaintes est responsable de l'examen des plaintes et veille à ce qu'une réponse soit fournie dans les 90 jours ou à ce que vous soyez avisé si un délai supplémentaire est requis. Cette responsabilité peut être déléguée à un enquêteur en matière de plaintes des services juridiques au Canada.

Les clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent envoyer leur courrier à l'adresse ci-dessous :

Plaintes - Canada

Edward Jones

90 Burnhamthorpe Rd. West

Bureau 902

Mississauga (Ontario) L5B 3C3

À l'attention de Mme Cassandra Cunha, chef d'équipe, Plaintes - Canada

Ou par courriel à l'adresse : canadacomplaints@edwardjones.com