
Politique de traitement des plaintes



Janvier 2013

Dernière mise à jour : mars 2025

Table des matières

1	But de la Politique.....	2
2	Définition d'une plainte.....	2
3	Responsable de l'application de la Politique.....	2
4	Traitement des plaintes.....	3
4.1	Réception de la plainte.....	3
4.2	Envoi d'un accusé de réception au plaignant.....	3
4.3	Ouverture d'un dossier distinct pour chaque plainte	4
4.4	Traitement d'une plainte.....	4
4.5	Transmission du dossier de plainte à l'Autorité, à la demande du plaignant	4
4.6	Création et maintien d'un registre	5
5	Rapport de plaintes	5
6	Entrée en vigueur	5

1 But de la Politique

Le but de la Politique de traitement des plaintes (ci-après nommée « la Politique ») est d'assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes. Ce traitement vise notamment à encadrer la réception des plaintes à l'endroit de Globevest Capital Ltée, la transmission de l'accusé de réception et de l'avis au plaignant, la création du dossier de plainte, la transmission de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers (ci-après nommée « L'Autorité ») à la demande du plaignant, la transmission du rapport de plaintes à l'Autorité et de la transmission d'un rapport une fois par année à l'Autorité par le biais des Services en ligne (SEL).

2 Définition d'une plainte

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants :

- Un reproche à l'endroit de l'entreprise;
- Le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;
- Une demande de mesure corrective.

Ainsi, ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise. Par contre, dans l'éventualité où le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme telle dans la politique de l'entreprise, il s'agit alors d'une plainte.

De plus, selon l'article 13.16 du Règlement 31-103 :

- Elle doit concerner une activité de courtage ou de conseil de la société inscrite ou de ses représentants;
- Elle est reçue par la société dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié.

3 Responsable de l'application de la Politique

La personne responsable de l'application de la Politique chez Globevest Capital est le chef de la conformité, Alexandre Roy. Il agit à titre de répondant auprès de l'Autorité et il voit à la formation du personnel de l'entreprise pour le traitement des plaintes et le règlement des différends. Il doit donc transmettre aux employés, toute l'information nécessaire au respect et à l'application de la Politique.

En cas d'absence de la personne responsable, l'agente de conformité, Sarah Palardy agira à titre de répondante auprès de l'Autorité.

La personne responsable a aussi comme fonctions de :

- De faire parvenir un accusé réception et un avis au plaignant;
- De transmettre le dossier à l'Autorité, sur demande du plaignant;
- De transmettre un rapport une fois par année à l'Autorité, par le biais du système de services en ligne de l'Autorité.

4 Traitement des plaintes

4.1 Réception de la plainte

Le consommateur qui désire porter plainte peut le faire par courrier électronique, par télécopie ou encore sous forme de lettre aux coordonnées suivantes :

Globevest Capital Ltée
Traitement des plaintes
1005, Lionel-Daunais, bureau 104
Boucherville, Québec, J4B 0B1
Tél. : 450-641-8989
Fax : 450-641-2889
traitementdesplaintes@globevestcapital.com

Tout employé qui reçoit une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la Politique.

Un formulaire de plainte ou de dénonciation est disponible pour les plaignants sur le site internet de l'Autorité.

4.2 Envoi d'un accusé de réception au plaignant

À la réception de la plainte, **le responsable de la politique doit accuser réception de la plainte** dans les 10 jours ouvrables.

L'accusé de réception doit contenir les éléments suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à l'inscrit et la mesure correctrice demandée;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai de 30 jours, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée;
- Un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, le transfert de son dossier à

l'Autorité. Cet avis doit également mentionner que l'Autorité peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun;

- Une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas la prescription de ses recours contre l'inscrit devant les tribunaux de droit civil.

4.3 Ouverture d'un dossier distinct pour chaque plainte

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. En cas de demande de transfert du dossier à l'Autorité par le plaignant, c'est ce dossier qui sera transmis à l'Autorité.

Ce dossier doit comprendre les éléments :

- La plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte :
 - le reproche à l'endroit de l'inscrit;
 - le préjudice réel ou potentiel;
 - la mesure correctrice demandée.
- Les documents transmis par le plaignant;
- Une copie de l'accusé de réception envoyé au plaignant;
- Tous les éléments d'information relatifs à la plainte;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- La réponse finale au plaignant, écrite et motivée;
- Tout autre document jugé pertinent.

Une copie de ce dossier sera ajoutée au dossier du client.

4.4 Traitement d'une plainte

Le processus de traitement d'une plainte doit être enclenché dès sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai de 60 jours après la réception de tous les documents nécessaires.

À l'issue de l'examen de la plainte, le responsable transmet au plaignant la réponse finale écrite et motivée.

4.5 Transmission du dossier de plainte à l'Autorité, à la demande du plaignant

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou encore du traitement de sa plainte, il peut demander, et ce, en tout temps, de transférer son dossier à l'Autorité.

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.

Il est toutefois fortement conseillé au plaignant d'attendre que le délai de traitement de la plainte soit expiré, afin que l'Autorité ait en main toutes les informations pertinentes, dont la réponse finale écrite et motivée de Globevest Capital Ltée.

Pour demander le transfert de sa plainte, le plaignant peut utiliser le Formulaire de transfert de dossier disponible sur le site internet de l'Autorité.

Pour les clients à l'extérieur du Québec, le service de règlement des différends est fourni par l'Ombudsman des services bancaires et investissements.

4.6 Création et maintien d'un registre

Globevest Capital Ltée établit un registre des plaintes aux fins de l'application de la Politique. Sa mise à jour est effectuée par la personne responsable. Toutes les plaintes formulées doivent être inscrites à ce registre.

5 Rapport de plaintes

Une fois par année, le responsable transmet à l'Autorité par les services en ligne (SEL) de l'Autorité (entreprises), qu'il ait reçu ou non des plaintes, un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues.

La période de déclaration des plaintes est du 1^{er} mars au 1^{er} mai de chaque année. Le responsable doit alors déclarer les plaintes reçues entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de l'année précédente.

6 Entrée en vigueur

La présente Politique entre en vigueur à compter du 21 mars 2025.