



LES PARTENAIRES VERSANT

Procédures de traitement des plaintes des clients

Partenaires Versant reconnaît qu'il est important d'effectuer le suivi des plaintes des clients de façon professionnelle, efficace et dans des délais raisonnables. Pour nous assurer que les plaintes de clients sont traitées adéquatement, nous avons préparé des renseignements sur nos procédures, qui vous aideront au cas où il serait nécessaire de nous transmettre une plainte.

Le Chef de la conformité de Partenaires Versant est responsable du traitement des plaintes portant principalement sur l'inconduite. Cela comprend les plaintes où l'on allègue une inconduite dans l'administration ou le traitement de comptes de clients. Les allégations d'inconduites comprennent, sans s'y limiter :

- Allégations de bris de confidentialité
- Vol
- Fraude
- Détournement ou usage abusif de fonds ou de titres
- Faux documents
- Placements inappropriés
- Fausse représentation
- Transactions non autorisées relativement au(x) compte(s) du client
- Autres opérations financières inappropriées avec les clients
- Activités dans le domaine des valeurs mobilières hors de la maison de courtage.

COMMENT SOUMETTRE UNE PLAINTÉ

Les plaintes écrites doivent être acheminées par courriel, par la poste ou par fax à:

Les Partenaires Versant Inc.
Christiane Gazaille
Chef de conformité et des plaintes
1100 boul. René-Lévesque Ouest
Montréal QC H3B 4B4

Tél : (514) 845-8111

Fax : (514) 845-0200

Sans frais : 1-800-465-5616

cgazaille@versantpartners.com

INFORMATIONS NECESSAIRES POUR VOTRE PLAINTÉ

Veuillez nous soumettre les informations suivantes:

- Votre nom, adresse et informations pour que nous puissions communiquer avec vous tel que : votre numéro de téléphone, numéro de fax, numéro de cellulaire et votre courriel si il y'a lieu;
- Si vous représentez un autre personne ou un groupe de personnes, veuillez inclure vos informations et celles de la personne ou du groupe de personnes que vous représenté;
- Une description de la nature de votre plainte;
- Toute information supplémentaire tel que : la chronologie des événements, les démarches que vous avez déjà entreprises pour régler et soulever vos demandes ou requêtes.

Accusé de réception

Partenaires Versant vous fera parvenir un accusé de réception concernant votre plainte dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre envoi. L'accusé de réception devra contenir le nom, le poste et les coordonnées complètes de la personne qui s'occupe de la plainte. Vous trouverez ci-joint, la brochure de l'OCRCVM (Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte). Vous pouvez vous référer au document via l'internet à l'adresse ci-dessous.

<http://www.iroc.ca/French/MemberResources/Brochures/Pages/InvestorProtection.aspx>

Enquête sur la plainte

Suite à la réception d'une plainte d'un client, le chef de la conformité et des plaintes ou son remplaçant déclenchera une enquête complète et en profondeur avec l'aide si nécessaire du conseiller en placements, du personnel du service de la conformité et/ou du service juridique interne, ainsi que de toute autre personne pertinente de Partenaires Versant, selon les besoins de la cause et d'après la plainte du client.

Nous donnerons une réponse dans un délai de 90 jours par écrit. Si la réponse au client ne peut être complétée dans l'espace des 90 jours susmentionnés, le client doit en être avisé et recevoir une explication sur le délai.

La réponse de résolution au client comprendra :

- Les faits allégués et les faits établis subséquentement;
- La décision de Partenaires Versant et les raisons qui la motivent;
- Un énoncé informant le client des options s'offrant à elle ou lui, comme la possibilité de consulter l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), de recourir à l'arbitrage, ou d'entamer une procédure ou d'intenter une poursuite civile;
- Une brochure intitulée « Déposer une plainte : un guide de l'OCRCVM », qui indique des moyens de résolution de différends dont les clients peuvent se prévaloir.
- Si vous êtes résident du Québec et que vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue de notre part, vous pourrez demander que nous transmettions votre dossier à l'Autorité des marchés financiers du Québec (AMF). Veuillez prendre note que vous devez attendre notre décision finale ou le délai prescrit de 90 jours avant de faire cette demande. Vous avez un an après la réception de notre réponse pour faire suivre votre dossier à l'AMF.