



Processus de traitement des plaintes

Si vous avez des plaintes à formuler ou des questions à poser en ce qui concerne nos produits, nos services ou un de nos conseillers en placement, nous vous prions d'observer les trois étapes décrites ci-dessous :

Étape 1 : Directeur de succursale

Si vous avez des questions ou problèmes reliés à nos produits ou nos services que votre conseiller ne peut résoudre de façon satisfaisante, veuillez vous adresser au directeur de succursale. Il collaborera avec votre conseiller pour vous donner satisfaction.

Étape 2 : Responsable du traitement des plaintes

Si les résultats de l'étape 1 ne vous donnent pas satisfaction, vous pouvez faire part directement de vos questions ou problèmes, de préférence par écrit, au responsable du traitement des plaintes de notre firme dont l'adresse figure ci-dessous. Il veillera à ce que toute plainte visant notre firme soit traitée conformément aux politiques internes.

MACDOUGALL, MACDOUGALL & MACTIER Inc.
A\S DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES
1010, RUE DE LA GAUCHETIÈRE OUEST, BUREAU 2000
MONTREAL (QUEBEC) H3B 4J1

Vous recevrez un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte. Nous vous communiquerons également le nom et les coordonnées de la personne chargée d'examiner votre plainte. Elle sera en mesure de vous fournir des renseignements sur les progrès réalisés dans le traitement de la plainte.

Nous prendrons toutes les mesures possibles pour résoudre le problème dans les 90 jours suivant la date de réception de la lettre de plainte originale. Si nous ne pouvons résoudre la question dans ce délai, nous vous informerons par écrit du retard et de ses raisons.

Étape 3 : Autres options

Si la réponse fournie par notre firme dans le cadre de la deuxième étape ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à des personnes externes :

1. Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'«OSBI»)
 - L'OSBI est un service indépendant créé pour résoudre les différends en matière de services bancaires et d'investissement. Vous pouvez soumettre votre cas à l'OSBI pour obtenir un examen impartial mais officieux.
 - Ce service est gratuit.
 - Pour pouvoir en profiter, il faut tout d'abord respecter le processus de traitement des plaintes de la firme. Après avoir reçu sa réponse, vous disposez de 180 jours pour communiquer avec l'OSBI.
 - Sa recommandation n'est pas définitive.

- Si la firme ou vous-même décidez de ne pas accepter la recommandation de l'OSBI, vous pouvez vous prévaloir du programme d'arbitrage de l'OCRCVM ou entreprendre des poursuites.
- Le dédommagement recommandé par l'OSBI peut atteindre 350 000 \$.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
 Sans frais 1.888.451.4519
 Site Web www.obsi.ca

2. Programme d'arbitrage indépendant

- Vous pouvez vous prévaloir des services d'un arbitre indépendant.
- Des coûts sont associés à ce service.
- Pour vous en prévaloir, il faut tout d'abord respecter le processus de traitement des plaintes de la firme.
- Les décisions de l'arbitre sont définitives : c'est pourquoi, il arrive souvent que les parties fassent appel à un conseiller juridique.
- L'arbitre peut imposer un dédommagement pouvant atteindre 100 000 \$.

ADR Chambers
 Sans frais 1.800.856.5154
 Site Web www.adrchambers.com

Services d'arbitrage pour les résidents du Québec
 Centre canadien d'arbitrage commercial
 Sans frais 1.877.909.3794
 Site Web www.ccac-adr.org

3. Autorité des marchés financiers (l'« AMF »)

S'adresse uniquement aux résidents de la province de Québec

- Vous avez le droit de demander le transfert de votre dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF »).
- Vous disposez de 365 jours après la réception de la réponse de la firme pour communiquer avec l'AMF.
- L'AMF étudiera le dossier de plainte qu'elle aura reçu et pourra recommander une médiation si les deux parties s'entendent et que cette démarche est jugée viable.
- Signalons que la médiation est un processus de règlement à l'amiable dans le cadre duquel un médiateur intervient auprès des parties pour les aider à conclure une entente satisfaisante.
- Le transfert de votre dossier à l'Autorité des marchés financiers ne suspend pas la période de prescription régissant vos recours auprès des tribunaux civils. Vous pouvez demander conseil à un avocat pour connaître la meilleure manière de procéder.

Autorité des marchés financiers
 Sans frais 1.866.526.0311
 Site Web www.lautorite.qc.ca

4. Conseil juridique

Un avocat vous indiquera s'il vaut la peine de vous adresser aux tribunaux pour récupérer votre argent. Les provinces et les territoires exigent que l'on entreprenne les poursuites ou que l'on utilise les programmes d'arbitrage dans un délai donné suivant la date à laquelle vous avez constaté votre perte ou que vous auriez dû le faire.