

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 la situation, soit :

- En premier lieu, nous vous invitons à communiquer avec votre représentant pour lui faire part de votre problème ou de vos préoccupations concernant votre compte ;
- Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre le problème directement avec votre représentant, vous pouvez communiquer avec notre Chef de la conformité au 514-954-3042 ou au 1 800 361-8495 poste 3042.
- Vous pouvez aussi transmettre une plainte par écrit :
Corporation de services du Barreau du Québec
480 - 445, boulevard Saint-Laurent Montréal (Québec) H2Y 3T8
Courriel : fondsdeplacement@barreau.qc.ca
Télécopieur : 514 954-3492

Pour plus de renseignements sur le processus de traitement des plaintes ou pour obtenir une copie de la procédure, veuillez nous contacter au 514 954-3492 ou au 1 800 361-8495 (poste 3442) ou par télécopieur au 514 954-3492.

Si vous avez de la difficulté à présenter votre plainte, nous vous suggérons de consulter le site Internet de l'Autorité des marchés financiers (AMF), qui offre des outils pour vous aider dans vos démarches : www.lautorite.qc.ca/fr/porter-plainte-conso.html.

Vous pouvez faire appel aux services de médiation gratuits offerts par l'AMF, l'organisme de réglementation du secteur financier du Québec. Après avoir tenté de résoudre votre plainte avec votre société, vous pouvez demander qu'une copie du dossier de votre plainte soit transmise à l'AMF, qui peut offrir un service de médiation gratuit. La participation est facultative et nécessite à la fois le consentement de la société et celui du client. Pour plus de renseignements sur les services de médiation au 1 877 525-0337.