

 <b>Chambre de la sécurité financière</b>	<b>PROCÉDURE</b>	
	<b>DIRECTION DES AFFAIRES CORPORATIVES ET JURIDIQUES</b>	<b>DACJ-23-0003</b>
<b>ENTRÉE EN VIGUEUR :</b>  <b>2023-11-17</b>	<b>DERNIÈRE MISE À JOUR :</b>  <b>2024-10-01</b>	<b>DATE D'ABROGATION :</b>
<b>GESTION ET TRAITEMENT DES PLAINTES</b>		
<p><b>1. Objectifs</b></p> <p>Le but de la Procédure de gestion et de traitement des plaintes (la « Procédure ») envers la Chambre de la sécurité financière (la « CSF ») vise à mieux gérer le processus de traitement de plaintes déposées par les consommateurs et ses membres.</p> <p>Elle assure un traitement efficace et neutre des plaintes permettant ainsi à la CSF d'offrir un service de qualité aux personnes qui s'adressent à elle. Une plainte doit être traitée par la CSF avec transparence, confidentialité, respect et diligence.</p> <p><b>2. Plainte</b></p> <p><b>2.1 Définition</b></p> <p>Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un reproche à l'endroit de la CSF;</li> <li>• Dans les cas qui le permettent, l'identification d'un préjudice subi ou que pourrait subir le plaignant;</li> <li>• La demande d'une mesure corrective.</li> </ul> <p>Une plainte doit être consignée par écrit, d'une façon qui permette de la conserver.</p> <p>Ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un membre ou consommateur, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de la CSF. Par contre, dans l'éventualité où le membre ou le consommateur demeure insatisfait et</p>		

que son insatisfaction doit être prise en charge par un gestionnaire de la direction concernée, il s'agit alors d'une plainte.

## **2.2 Exceptions**

À titre indicatif et de manière non exhaustive, les plaintes portant sur les sujets suivants ne sont pas visées par la Procédure :

- Une décision rendue par un syndic ou un syndic adjoint de la CSF dans l'exercice de ses fonctions ;
- La conduite d'une audience par le comité de discipline de la CSF;
- Une décision rendue sur la reconnaissance d'activité de formation telle que prévu à la *Politique sur les activités de formation continue obligatoire* de la CSF;
- Une décision rendue par une instance de la CSF pour laquelle la loi prévoit un mécanisme de réexamen, de révision ou d'appel ou la possibilité de s'adresser à une autre instance;
- Un commentaire ou une rétroaction, par exemple : une rétroaction sur le délai d'attente du service aux membres;
- Une demande pour corriger une erreur administrative;
- Une demande d'accès ou de rectification de renseignements personnels concernant un membre ou un membre du public.

## **3. Procédure de traitement des plaintes**

### **3.1 Transmission de la plainte**

Tout employé de la CSF se doit d'informer toute personne qui manifeste une insatisfaction à l'égard de la CSF qu'il peut adresser une plainte par écrit. La plainte est transmise par courriel à l'adresse suivante : [info@chambresf.com](mailto:info@chambresf.com).

### **3.2 Accusé de réception**

Sur réception de la plainte, la CSF doit transmettre un accusé de réception au plaignant incluant le délai de traitement auquel il doit s'attendre.

### **3.3 Réponse finale**

La direction de la CSF concernée par la plainte doit rendre une décision dans un délai de 30 jours ouvrables.

## **4. Demande de révision**

Le plaignant insatisfait du résultat de l'examen de sa plainte par la CSF peut demander à la CSF une révision de ce résultat. Il doit faire sa demande par écrit à la CSF, dans les 10 jours ouvrables suivant la communication à celui-ci du résultat du traitement de sa plainte et doit indiquer les motifs justifiant cette demande de révision.

La décision finale doit être communiquée au plaignant au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande de révision.

## **5. Conservation du dossier de plainte**

Toute plainte doit être traitée par la CSF de façon confidentielle. Les renseignements personnels détenus par la CSF sont protégés conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.