

Politique de résolution des plaintes

GESTION DE CAPITAL COERENTE

Notre processus de traitement des plaintes

Déposer une plainte

Si vous avez une plainte concernant nos services ou un produit, veuillez communiquer avec nous à l'adresse suivante :

Marc Trottier
Gestion de Capital Coerente
630, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 2860
Montréal (Québec) H3B 1S6
514-360-7940, poste 103 ou mtrottier@coerente.ca

Nous accuserons réception de votre plainte

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit, dès que possible, généralement dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception.

Nous vous ferons part de notre décision

Nous fournissons normalement notre décision par écrit, dans les 60 jours suivant la réception de votre plainte.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision

Vous pourriez être admissible au service indépendant de règlement des différends offert par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Le service est gratuit et indépendant.

Vous pourriez être admissible au service de règlement des différends de l'OSBI.

Si vous êtes résident du Québec

Vous pouvez envisager le service gratuit d'examen et de médiation offert par l'Autorité des marchés financiers. CCM peut vous aider à déposer la plainte auprès de l'AMF.

Un mot sur les conseils juridiques

Vous avez toujours le droit de consulter un avocat ou de chercher d'autres moyens de résoudre votre différend à tout moment. Un avocat peut vous conseiller sur vos options. Des délais sont prévus pour intenter une action en justice. Tout retard pourrait limiter vos options et vos droits légaux par la suite.

Soumettre votre plainte à l'OSBI

L'OSBI peut recommander une indemnisation pouvant atteindre 350 000 \$.

Qui peut utiliser l'OSBI

Vous avez le droit d'utiliser les services de l'OSBI si :

- Votre plainte concerne une activité de négociation ou de conseil de notre firme ou de l'un de nos représentants ;
- vous nous avez adressé votre plainte dans les 6 ans suivant la date à laquelle vous avez eu connaissance, ou auriez dû être au courant, de l'événement à l'origine de la plainte ; et
- vous déposez votre plainte auprès de l'OSBI conformément aux délais ci-dessous ;

Déposer une plainte auprès de l'OSBI

Communiquez avec l'OSBI

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Téléphone : 1-888-451-4519 ou 416-287-2877 à Toronto

L'OSBI formulera ses recommandations

Une fois son enquête terminée, l'OSBI vous fera part de ses recommandations, à vous et à nous. Les recommandations de l'OSBI ne sont contraignantes ni pour vous ni pour nous.

Pour en savoir plus sur l'OSBI, visitez www.obsi.ca