

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES DE AXIA HYPOTHEQUE INC

MISE EN GARDE

**LE LECTEUR DÉCLARE ÊTRE UNE PERSONNE AUTORISÉE À PRENDRE CONNAISSANCE DE SON CONTENU
ET ACCEPTE D'Y ADHÉRER.**

LE MASCULIN EST UTILISÉ AFIN D'ALLÉGER LE CONTENU.

Préambule

Cette politique vise à régir la conformité du cabinet Axia hypothèque inc. Elle doit être appliquée rigoureusement et utilisée comme un outil au service de l'exercice des courtiers hypothécaires autonomes ou des cabinets pour répondre aux exigences de l'Autorité des marchés financiers (ci-après nommée « l'AMF »).

Les objectifs

1. Avoir une procédure équitable et gratuite pour traiter les plaintes reçues par les clients, soit des personnes ayant un intérêt dans un produit ou service qu'il a distribué ainsi que les règlements de différends ;
2. Encadrer l'ensemble du processus de gestion des plaintes de manière objective en tenant compte des intérêts de l'auteur de la plainte;
3. Assurer un traitement simple, sans frais et diligent des plaintes ;
4. Développer une vision d'ensemble des plaintes reçues afin d'identifier les causes communes et résoudre les enjeux soulevés.

Les définitions

Aux fins de la politique, une plainte constitue tout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par le cabinet qui lui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle et pour lequel une réponse finale est attendue. Une réponse finale est notamment attendue lorsque la communication de l'auteur de la plainte implique, en termes exprès ou de façon implicite, que des mesures doivent être prises pour y remédier.

Ne constitue pas une plainte les demandes ou communications suivantes :

- une demande de renseignements ou de documents formulée à l'égard d'un produit ou d'un service offert ;
- une demande d'accès ou de rectification faite conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé ;
- une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance ;
- une demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture ; et
- la communication d'un commentaire ou d'une rétroaction.

Nonobstant ce qui précède, constitue une plainte toute demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture pour laquelle d'autres mesures doivent être prises pour remédier aux conséquences de cette erreur pour toute personne faisant partie de sa clientèle.

1. Rôles et responsabilités

La personne responsable de la conformité, Maxime Minguy, est responsable de l'application de cette politique. La personne responsable doit transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique.

Un résumé de la présente politique doit être disponible sur le site Internet du cabinet, le cas échéant. Ce résumé doit contenir au minimum :

- une description de la procédure à suivre pour soumettre une plainte, ainsi que la possibilité pour son auteur d'être assisté dans la formulation de celle-ci;
- une description des différentes étapes du traitement des plaintes;
- une mention à l'effet qu'une plainte peut valablement être formulée au moyen du formulaire de plainte disponible sur le site Internet de l'Autorité, avec un renvoi à ce formulaire;
- les moyens permettant d'obtenir de l'information concernant le traitement des plaintes; et
- le délai de traitement prévu.

2. Création d'un registre des plaintes

La personne responsable de la conformité doit s'assurer qu'un registre des plaintes est créé et que chaque dossier de plainte y est inséré.

Elle est aussi responsable de la gestion de ce registre, y compris le dépôt du rapport sur le système en ligne tel que prévu à l'art. 5 de la présente politique.

3. Traitement d'une plainte

3.1 La réception de la plainte

Tout consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

M. Maxime Minguy
772 boul. Louis XIV, Quebec, G1H1A2
581-318-8500
info@axiahypothèque.ca

Lorsqu'une plainte est exprimée, nous accompagnons le plaignant et l'aidons à formuler clairement sa plainte afin de bien en comprendre les éléments ainsi que les attentes du client relativement au règlement de la plainte. Par ailleurs, lorsqu'une plainte concerne plusieurs entités, le plaignant doit en être informé et les coordonnées de ces autres entités doivent lui être fournies. En tout temps pendant le processus de plainte, le plaignant peut communiquer avec la personne responsable pour avoir de l'information relativement à l'état du dossier.

3.2 Ouverture de dossier

Lors du signalement d'une plainte, sous quelque forme que ce soit (*écrite ou verbal*), la personne responsable de la conformité doit ouvrir et noter la date de la réception de la plainte dans un registre des plaintes. Celui qui reçoit la plainte doit inviter le plaignant à transmettre sa plainte par écrit ou prendre tous les détails par écrit relatifs à la plainte.

Un exemple de registre des plaintes apparaît à l'annexe A.

Si c'est une personne autre que la personne responsable de la conformité qui reçoit la plainte, l'employé concerné doit aviser la personne responsable de la conformité sans délai.

Une copie de la plainte, si elle est écrite, ou la version consignée si elle est verbale doit être insérée au dossier.

3.3 Accusé de réception

Suite à la réception de la plainte, la personne responsable de la conformité doit alors déclencher le processus de traitement d'une plainte.

La personne responsable de la conformité doit faire parvenir un accusé de réception à la personne plaignante, et ce, sans délai ou à défaut dans les **dix (10)** jours suivant la réception de la plainte.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Le code d'identification du dossier de plainte ;
- La date de réception de la plainte si elle diffère de la date de consignation au registre ;
- Les coordonnées pour obtenir de l'information sur la procédure et l'avancement du traitement des plaintes ;
- Le délai anticipé pour le traitement des plaintes et la date à laquelle la réponse finale doit être fournie ;
- Un lien permettant d'accéder au résumé de la présente politique ou copie de celle-ci ; et
- un avis informant le plaignant de son droit de demander, en tout temps et/ou s'il n'est pas satisfait de la position finale ou du traitement de sa plainte, l'**examen de sa plainte** par l'Autorité.

Un exemple de modèle d'accusé de réception apparaît à l'annexe B.

En cas du transfert du dossier de la plainte, le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité du courtier hypothécaire.

3.4 Analyse de la plainte

La personne qui analyse la plainte doit obtenir toute l'information essentielle pour traiter la plainte, notamment en communiquant avec le client pour obtenir de l'information complémentaire ou en obtenant auprès des courtiers ou autres employés du cabinet les renseignements ou documents pertinents pour compléter l'analyse.

Les plaintes reçues par le cabinet sont traitées selon l'un des trois (3) modes suivants :

(a) Traitement normal

Le cabinet communique par écrit une réponse finale au plaignant au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte.

(b) Traitement prolongé (exceptionnel)

Lorsque des circonstances exceptionnelles ou hors du contrôle du cabinet le justifient, la réponse finale peut être communiquée au plus tard le 90^e jour suivant la réception de la plainte. Dans ce cas, le responsable doit communiquer au plaignant, au plus tard le 60^e jour, un avis écrit prévoyant :

- les circonstances justifiant l'application du délai exceptionnel;
- la date avant laquelle la réponse finale sera communiquée;
- une mention du droit du plaignant de demander l'examen de son dossier par l'Autorité, ainsi que les moyens pour ce faire

(c) Traitement simplifié

Lorsqu'une plainte peut être traitée dans les 20 jours suivant sa réception, le cabinet peut, au terme de son analyse, communiquer verbalement ou par écrit au plaignant :

- la conclusion motivée de l'analyse et le résultat du traitement;
- le cas échéant, le délai à l'intérieur duquel le plaignant peut accepter une offre.

Si la plainte ne peut être réglée à la satisfaction du plaignant dans les 20 jours de sa réception (par exemple : insatisfaction qui persiste, refus de l'offre), le responsable lui fait parvenir, au plus tard le 20^e jour suivant la réception de la plainte, un avis écrit contenant les renseignements prévus à l'accusé réception. Le traitement se poursuit alors selon le traitement normal.

À noter qu'à partir du moment où le plaignant demande l'examen de sa plainte par l'autorité, le cabinet a quinze (15) jours pour transmettre le dossier de plainte.

3.5 Réponse

Une fois le processus de traitement de la plainte terminé, le responsable doit communiquer par écrit une réponse finale au plaignant, laquelle doit contenir :

- une mention à l'effet qu'il s'agit d'une réponse finale;
- un résumé de la plainte reçue;
- la conclusion motivée de l'analyse et le résultat du traitement;
- une mention du droit du plaignant de demander l'examen de son dossier par l'Autorité, ainsi que des explications sur les moyens pour ce faire;
- les coordonnées d'affaires et la signature de la personne ayant traité la plainte.

Lorsque, au terme de son analyse, le cabinet présente au plaignant une offre visant à régler la plainte, il doit :

- accorder au plaignant un délai raisonnable pour évaluer l'offre et, s'il le souhaite, être conseillé en vue d'une prise de décision éclairée;
- donner suite à l'entente au plus tard le 30^e jour suivant l'acceptation de l'offre ou, lorsque l'intérêt du plaignant le justifie, à l'intérieur de tout autre délai convenu avec ce dernier.

Le cabinet ne peut assortir une offre d'une condition visant à empêcher le plaignant d'exercer son droit de demander l'examen de son dossier par l'Autorité, ni à obliger le plaignant à retirer toute autre plainte dont il serait également l'auteur, ni à l'empêcher de communiquer avec l'Autorité ou tout organisme d'autoréglementation compétent

3.6 Dossier de plainte

Le dossier de plainte doit être à jour, précis, documenté et compréhensible en plus de comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant;
- une copie de l'accusé de réception ;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- copie de l'offre de règlement, si applicable;
- la réponse finale au plaignant;
- les correspondances avec le plaignant et tout document relatif à la plainte.

Le dossier de plainte doit être conservé pour une période équivalente à celle appliquer pour la conservation du dossier client

4. Assurance responsabilité civile professionnelle

Le cas échéant, la personne responsable de la conformité ou le courtier hypothécaire visé par la plainte doit aviser, sans délai, son assureur en responsabilité civile professionnelle.

5. Rapport à l'AMF

Entre le 1^{er} mars et le 1^{er} mai de chaque année, la personne responsable de la conformité doit transmettre à l'AMF un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre qui précède la période de déclaration à partir des services en ligne (SEL) (entreprise).

6. Reddition

Le responsable effectue périodiquement une reddition de comptes aux dirigeants du cabinet portant sur :

- le nombre de plaintes reçues et traitées, ainsi que les causes communes à ces dernières;

- le résultat du traitement de ces plaintes;
- les enjeux liés à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique;
- les enjeux soulevés par l'identification des causes communes aux plaintes traitées

L'objectif de cette reddition étant d'identifier les causes communes afin de faciliter la mise en place de solutions.

7. Les dispositions générales

La présente politique doit être révisée annuellement par la personne responsable de la conformité laquelle doit rédiger un document faisant état de son travail de révision.

Le document doit faire état notamment de la pertinence de modifier le contenu de la politique, des modifications proposées, le cas échéant, et leur justification.

S'il y a une vérification externe en cours d'année, les recommandations du rapport doivent être intégrées à la politique, le cas échéant.

La présente politique de conformité est en vigueur depuis le 17 décembre 2020, mise à jour le 22 avril 2025 et le 7 mai 2026.

ANNEXE A – Registre des plaintes

Nom du plaignant	
Numéro de la police	
Adresse	
Numéro de téléphone	
Nom du courtier hypothécaire visé par la plainte	
Source de la plainte	Courriel Lettre Appel téléphonique En personne ☐ ☐ ☐ ☐
Type de produit	
Institution visée	
Nature de la plainte (voir annexe si espace insuffisant)	
Date de réception	
Date de l'envoi de l'accusé de réception	
Date de la résolution	
Résultat de l'enquête (voir annexe si espace insuffisant)	

ANNEXE B – Modèle d'accusé de réception des plaintes

Québec, le ☐

Nom du client

Adresse

Ville (Province) Code postal

OBJET : Plainte – dossier [numéro de dossier]

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre (*lettre, courriel ou appel téléphonique*) en date du ☐, reçu par ☐. Votre plainte a été **consigné à notre registrar des plaintes et** acheminée au responsable du traitement des plaintes au sein de notre organisation **en date du** ☐.

Nous nous engageons à traiter votre plainte dans les meilleurs délais. Nous vous communiquerons le résultat de notre enquête, par écrit, dès que celle-ci sera terminée. Si nous ne pouvons conclure notre enquête dans les soixante (60) jours de la date de la **réception de la plainte**, nous vous informerons de l'avancement de l'enquête.

Vous trouverez également ci-joint la politique de traitement des plaintes.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de notre décision finale, vous pouvez demander que de votre plainte soit transmis à l'Autorité des marchés financiers (ci-après « AMF »). Le dépôt d'une plainte auprès de notre organisation ou de l'AMF n'interrompt pas la prescription de vos recours devant les tribunaux de droit civil.

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec le / la soussigné(e).

M. Maxime Minguy
772 boul. Louis XIV, Québec, G1H1A2
581-318-8500
info@axiahypothèque.ca