

# Politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends pour les résidents du Québec d'Edward Jones

## ► But de la Politique

Edward Jones (« nous ») souhaite offrir la meilleure expérience possible à ses clients lorsqu'ils font affaire avec lui. Si un client a un problème ou des préoccupations concernant le service qu'il a reçu, nous voulons régler cela le plus rapidement et le plus efficacement possible.

La présente Politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends (la « Politique ») a été établie pour aider à résoudre la plupart des préoccupations des clients. Elle décrit également les étapes à suivre pour la réception des plaintes, l'envoi de l'accusé de réception et de l'avis à un plaignant, la création du dossier de plainte, l'acheminement de ce dossier à l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF ») à la demande du plaignant, et le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF.

## ► Définition d'une plainte

Aux fins de la présente Politique, une plainte est l'expression d'au moins un des trois éléments suivants :

- Est soumise par un client ou une personne autorisée à agir pour le compte d'un client.
- Adresse un reproche à l'égard d'Edward Jones ou de l'un de ses agents.
- Exprime une attente, explicitement ou non, qu'Edward Jones prenne des mesures pour corriger la situation.

Les mesures informelles visant à corriger un problème ou une préoccupation ne sont pas considérées comme une plainte si le problème est résolu dans le cours normal des activités. Si un problème ou une préoccupation n'est pas résolu en succursale, le client peut déposer une plainte auprès du Service des plaintes d'Edward Jones.

## ► Processus d'examen des plaintes

Edward Jones, en collaboration avec son Service des plaintes, examinera chaque plainte de manière équitable. Pour les plaintes de la clientèle résidant au Québec, le cabinet répondra à la plainte d'un client dès que possible ou dans un délai de 60 jours. Dans des circonstances exceptionnelles, le cabinet peut juger que la plainte est plus complexe que prévu et, par conséquent, déterminer que l'analyse nécessite plus de temps. Le délai supplémentaire ne peut dépasser 30 jours. Le cabinet avisera le client par écrit au plus tard à la date à laquelle la réponse devait lui être fournie.

Les clients situés au Québec peuvent également demander que le dossier de plainte soit transféré à l'AMF à des fins d'examen.

## ► Réception d'une plainte

À la réception d'une plainte, un accusé de réception sera envoyé au client dès que possible, habituellement dans les cinq jours ouvrables.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte.
- Le nom et les coordonnées de la personne qui sera le point de contact lors de l'examen de la plainte.
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis demandant des renseignements supplémentaires auquel le plaignant doit répondre dans un délai raisonnable, à défaut de quoi la plainte sera réputée avoir été abandonnée.

- La Politique d'examen des plaintes.
- Un avis indiquant que si le plaignant n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, il peut demander à ce que le dossier de plainte soit transféré à l'AMF. Cet avis doit également mentionner que l'AMF peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge approprié.
- Un rappel au plaignant que le fait de déposer une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription des recours civils contre la société inscrite.

### ► **Contenu d'un dossier de plainte**

Un dossier de plainte sera ouvert pour chaque plainte reçue. Le dossier comprendra les renseignements suivants :

- La plainte et tous les documents fournis avec elle.
- L'analyse de la plainte, y compris de tout renseignement supplémentaire qui lui est lié.
- La réponse écrite à la plainte.

### ► **Transfert d'un dossier de plainte à l'AMF**

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat ou de l'examen de la plainte, il peut demander à ce que le dossier de plainte soit transféré à l'AMF. Le dossier doit contenir tous les documents liés à la plainte. Après le transfert, l'AMF examinera le dossier de plainte et, si elle le juge approprié, pourra proposer des services de règlement des différends.

Le fait de déposer une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription des recours civils.

### ► **Obligation de déclaration des plaintes**

Une fois par année, une déclaration est déposée auprès de l'AMF par l'intermédiaire du système de rapports sur les comptes des clients confirmant le nombre et le type de plaintes reçues. Une déclaration doit être faite même si aucune plainte n'a été reçue au cours de la période. La déclaration pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre est requise au plus tard le 1<sup>er</sup> mai de l'année suivante.

### ► **Coordonnées des personnes responsables de l'examen des plaintes**

Les employés d'Edward Jones qui reçoivent une plainte doivent immédiatement la soumettre au Service des plaintes d'Edward Jones à des fins d'examen.

Le Service des plaintes est chargé d'examiner les plaintes et de s'assurer qu'une réponse au plaignant est fournie dans les 60 jours, ou de l'informer qu'un délai supplémentaire est nécessaire. Cette responsabilité d'examen et de réponse à une plainte peut être déléguée à un enquêteur sur les plaintes du service juridique canadien.

Les clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent envoyer leur correspondance à l'adresse suivante :

#### **Plaintes – Canada**

**Edward Jones**

**Bureau 902**

**90 Burnhamthorpe Road West**

**Mississauga (Ontario) L5B 3C3**

**À l'attention de : M<sup>me</sup> Cassandra Cunha, chef d'équipe, Plaintes – Canada**

Si vous préférez, vous pouvez soumettre votre plainte par courriel à l'adresse suivante :

[canadacomplaints@edwardjones.com](mailto:canadacomplaints@edwardjones.com)