

DULUDE

CABINET DE SERVICES FINANCIERS

Politique antipourriel

DULUDE CABINET DE SERVICES FINANCIERS

NOM DU RESPONSABLE DE LA POLITIQUE ET DU TRAITEMENT DES PLAINTES : Mme Suzie Guay

DATE DE RÉVISION : 10/02/2026

Table des matières

1. Introduction	3
2. Communications visées	3
3. Communications exclues	3
4. Procédure de confirmation ou retrait du consentement	3
5. Cas particuliers	4
6. Plaintes et questions	4

1. Introduction

En vertu de la Loi canadienne antipourriel (LCAP), nous nous sommes dotés d'une politique antipourriel afin d'assurer une gestion légale et transparente de l'utilisation des adresses courriel communiquées par nos clients, partenaires et clients potentiels. Cette politique se veut un complément à notre Politique de protection des renseignements personnels.

2. Communications visées

La loi vise les messages électroniques commerciaux (MEC) envoyés par courriel, messages textes ou sur les plateformes de message des médias sociaux, et ayant pour but d'encourager la participation à une activité commerciale non sollicitée.

Les communications suivantes sont considérées comme des messages électroniques commerciaux :

- Infolettre
- Courriels promotionnels pour un produit, service, individu ou concours
- SMS, messagerie instantanée et communication individuelle via les plateformes de médias sociaux

3. Communications exclues

Les messages électroniques suivants sont autorisés à être envoyés sans l'obtention d'un consentement :

- Échange par courriel avec des clients actifs (dont la dernière transaction d'affaires remonte à deux ans), à moins qu'ils n'aient expressément refusé
- Échange par courriel entre des personnes ayant des liens personnels ou familiaux, peu importe la nature du message
- Réponse par courriel à des demandes provenant de vous, dans la mesure où elle se limite à répondre à la demande sans y ajouter de promotion
- Réponse à un courriel de plainte provenant d'un suspect ou client, dans la mesure où elle se limite à répondre à la situation sans y ajouter de promotion
- Courriel concernant un sondage de satisfaction

4. Procédure de confirmation ou retrait du consentement

Selon la LCAP, nous sommes tenus d'obtenir le consentement des clients avant de leur envoyer des MEC. Il y a deux types de consentement : exprès et tacite.

- 1- Tacite : il s'agit d'un consentement présumé dû à la nature de la relation entre deux personnes. Ainsi, au sens de la loi, dans les deux années suivant une transaction d'affaires entre vous et notre cabinet, votre consentement à recevoir des MEC est présumé valide, donc tacite.

- 2- Exprès : il s'agit d'un consentement formellement écrit qui ne possède pas de date d'expiration, donc qui sera retiré sur demande seulement, lors par exemple de votre signification de désabonnement. Ainsi, en signant le formulaire de consentement, vous consentez de façon expresse à ce que nous vous envoyions des MEC.

Que nous utilisions votre consentement de façon tacite ou exprès, il est possible pour vous de le retirer en tout temps :

- Par téléphone
- Par courriel

Nous nous engageons à rendre actif un abonnement ou un désabonnement dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

En outre, telle que requise par la LCAP :

Toutes nos communications par courriel de masse et individuelles offrent un pied de page qui contient :

- La possibilité de se désabonner
- Nos coordonnées complètes

5. Cas particuliers

Dans les cas suivants, nous nous assurons de respecter un cadre défini :

- Demandes de soumission et soumission en ligne : la réponse par courriel à une demande de soumission ou soumission en ligne est autorisée, tant qu'elle se limite à répondre à la demande.
- Courriel concernant un sondage de satisfaction : les courriels de sondages ne sont pas régis par la politique antipourriel puisqu'ils ne font pas la promotion d'un produit, service, individu ou concours.
- Courriel envoyé suite à une référence d'un client, employé ou partenaire : un seul et unique courriel peut être envoyé comme premier contact à la personne référencée. Il doit contenir, au minimum, les informations suivantes :
 1. Nom complet du référencier (personne qui a référé le client potentiel)
 2. Identification claire de nos coordonnées
 3. Pour toute communication subséquente par courriel, les consentements doivent être confirmés

6. Plaintes et questions

Pour toute question, pour signaler une plainte ou faire remarquer une non-conformité avec la présente politique, veuillez contacter la responsable de la politique et des plaintes :

Mme Suzie Guay
188, rue Denison Est, Granby Québec J2G 4C3
450 378-6408, poste 203
sguay@dulude.co