

# DULUDE

## CABINET DE SERVICES FINANCIERS

---

### **Politique et procédure de traitement des plaintes**

---

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.	But de cette politique .....	3
3.	Coordonnées de la personne responsable .....	3
4.	Définition d'une plainte .....	3
5.	Traitement des plaintes .....	4
6.	Transmission d'une plainte .....	4

# 1. Introduction

Dulude Cabinet de Services Financier s'engage à :

Traiter chaque plainte reçue de façon équitable, en autant que celle-ci soit justifiée et constitue vraiment une plainte au sens applicable et reconnu par les Autorités. Dulude Cabinet de Services Financier s'engage à envoyer un accusé de réception et un avis au plaignant. Dulude Cabinet de Services Financier s'engage à transmettre à l'Autorité le dossier de plainte sur demande du client et de produire et transmettre le rapport de plainte à l'Autorité tel que prescrit par celle-ci.

## 2. But de cette politique

La politique de traitement des plaintes a été développée afin d'assurer un traitement équitable et gratuit des plaintes autant pour un conseiller que pour Dulude Cabinet de Services Financier.

## 3. Coordonnées de la personne responsable

La personne responsable est Mme Suzie Guay. Elle peut être jointe:

- Par courrier au 188, rue Denison Est, Granby Québec J2G 4C3
- Par courriel à [sguay@dulude.co](mailto:sguay@dulude.co)
- Par téléphone au 450 378-6408, poste 203

## 4. Définition d'une plainte

Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants qui subsiste après avoir été considérée et traitée au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision:

- Un reproche à l'endroit du conseiller ;
- Le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur ;
- Une demande de mesure corrective.

Généralement, une plainte est exprimée par écrit et signalée par lettre, courriel ou toute autre forme qui en permet la conservation.

Ne constitue pas une plainte : une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, lorsque cette dernière se règle dans le cours normal des activités du conseiller et sans que le client n'ait pas à porter plainte.

## 5. Traitement des plaintes

Lorsqu'une plainte est reçue, nous nous engageons à envoyer un accusé de réception au plaignant dans un délai ne dépassant pas cinq (5) jours ouvrables, accompagné de l'avis. Selon l'Autorité des marchés financiers, l'accusé de réception doit contenir, entre autres :

- Le nom du responsable du traitement de la plainte
- Le délai de traitement auquel doit s'attendre le plaignant
- Une copie de la politique et l'avis au plaignant

Pour chaque plainte reçue, nous allons conserver un registre qui contiendra entre autres, le nom du plaignant, le conseiller impliqué si tel est le cas, la compagnie impliquée, la nature de la plainte, les informations pertinentes recueillies concernant la plainte incluant la source de ces informations, la date de réception de la plainte, ainsi que la ou les solutions proposées et la date de fermeture de la plainte.

Pour chaque plainte reçue nous allons communiquerons, sur réception de cette dernière, directement avec le fournisseur concerné pour l'aviser de la nature de la plainte et des personnes impliquées. Nous tenterons de résoudre la situation au meilleur de notre compétence et tiendrons au courant le fournisseur de toute évolution du dossier dans un délai raisonnable. Sur demande du plaignant, une copie du dossier de la plainte sera également transmise à l'Autorité des marchés financiers.

Nous avons l'obligation d'agir avec diligence afin de résoudre le litige et ce jusqu'à satisfaction du client. Cependant, advenant le cas qu'aucune solution ne semble satisfaire le client, ce dernier peut demander de transférer sa plainte à l'Autorité des marchés financiers en remplissant le [formulaire à cet effet](#) (disponible sur le site de l'Autorité).

## 6. Transmission d'une plainte

À titre informatif : nous avons l'obligation de transmettre à l'Autorité des marchés financiers un rapport des plaintes reçues et traitées, et ce, deux fois par année.