

A blurred background image of a modern office interior. In the center, a woman in a dark blazer is seated at a desk, looking towards the right. The office features large glass partitions, multiple computer monitors, and indoor plants. The lighting is bright and even.

Politique de traitement des plaintes – Services financiers Finox inc.

La présente politique établit le cadre de traitement des plaintes au sein de Services financiers Finox inc. Elle garantit un processus équitable, objectif et gratuit pour tous nos clients, conforme aux exigences réglementaires de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et de la Chambre de la sécurité financière (CSF) en vigueur en 2026.

Objectif et champ d'application

La présente politique établit le cadre de traitement des plaintes au sein de Services financiers Finox inc. (« Finox »). Elle a pour objectif d'assurer un processus **équitable, objectif et gratuit** pour le plaignant, conforme aux exigences réglementaires de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et de la Chambre de la sécurité financière (CSF) en vigueur en 2026. Finox s'engage à traiter chaque plainte avec diligence, dans l'intérêt du client et **sans frais**, en suivant des procédures claires et uniformes. Cette politique s'applique à toute plainte formulée par la clientèle de Finox relative aux services ou produits financiers offerts.

Équitable

Traitement impartial de chaque plainte

Objectif

Analyse basée sur les faits et la réglementation

Gratuit

Aucuns frais pour le plaignant

Définition d'une plainte

Conformément à la définition de l'AMF, une **plainte** est l'expression d'un reproche ou d'une insatisfaction à l'égard d'un service ou produit offert par Finox, communiquée par un client, et pour laquelle **une réponse finale est attendue**. Autrement dit, le client s'attend, explicitement ou implicitement, à ce que Finox prenne des mesures pour remédier à la situation soulevée. Ne constituent pas des plaintes les demandes de renseignements, de documents, de rectification de dossier ou autres requêtes qui **n'impliquent pas une mesure corrective** de la part de Finox. Finox veillera à distinguer toute communication répondant à ces critères afin de la traiter selon la présente politique.

Définitions clés

Plaignant: la personne (client, consommateur ou mandataire autorisé) qui dépose une plainte conformément à la définition ci-dessus.

Dossier de plainte: ensemble de la documentation relative à une plainte particulière, incluant notamment la plainte elle-même, les communications échangées, les documents fournis, l'analyse effectuée et la réponse finale écrite apportée.

Responsable du traitement des plaintes

Finox désigne formellement un **Responsable du traitement des plaintes** au sein de son organisation. Cette personne, dotée de l'autorité et des compétences nécessaires, est chargée d'appliquer la présente politique. Elle veille à son respect, s'assure que le personnel impliqué dans le traitement des plaintes possède les compétences requises et supervise leurs travaux. Le responsable des plaintes sert également de point de contact principal pour les plaignants et les autorités réglementaires.

Réception et assignation des plaintes

Recevoir les plaintes adressées à Finox et les consigner sans délai au registre des plaintes; assigner le traitement de chaque plainte à un employé compétent, tout en supervisant l'avancement du dossier.

Support et communication

Assister le plaignant au besoin dans la formulation de sa plainte (ex. aide à rédiger la plainte si celle-ci est verbale ou incomplète) et utiliser un langage clair et simple dans les échanges. Il s'assure que le plaignant est informé en temps opportun de l'état d'avancement de son dossier.

Formation et ressources

Former et outiller le personnel sur les procédures de traitement des plaintes afin de garantir un traitement uniforme et conforme aux exigences.

Reddition de comptes

Faire un rapport périodique aux dirigeants de Finox sur les plaintes reçues et traitées (nombre de plaintes, issues, causes communes, etc.) afin d'identifier les enjeux récurrents et améliorer les pratiques. Il supervise également la production du rapport annuel des plaintes destiné à l'AMF.

Finox communique le nom et les coordonnées du responsable du traitement des plaintes à tout plaignant dès l'accusé de réception afin que celui-ci sache vers qui se tourner pour toute question ou suivi relatif à sa plainte.

Responsable désigné

Nom : Étienne Lejeune

Téléphone : 438-469-8838

Titre : Directeur du cabinet

Courriel : service@finox.ca

Adresse : 3235, avenue de la Gare, Mascouche (QC)
J7K 3C1

Il agit à titre de répondant officiel auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et assure la supervision de la mise en œuvre de la présente politique, y compris la formation du personnel et la production des rapports réglementaires.

Réception de la plainte et accusé de réception

Réception de la plainte et ouverture du dossier

Les clients peuvent déposer une plainte auprès de Finox **par écrit ou verbalement**, par les moyens suivants : courrier postal, courriel, téléphone, ou en se présentant à l'un de nos bureaux. Quel que soit le canal, **toute plainte reçue est transmise sans délai** au responsable du traitement des plaintes ou à son délégué. Dès réception, Finox consigne la plainte au **registre des plaintes** interne, en lui attribuant un code d'identification unique. Un **dossier de plainte** distinct est ouvert pour documenter le traitement de chaque plainte. Ce dossier regroupe de façon organisée et chronologique tous les renseignements et documents afférents, dans une forme claire et compréhensible pour toute personne autorisée qui aurait à le consulter.

Le responsable des plaintes s'assure que le plaignant a fourni tous les renseignements pertinents à l'analyse de la plainte. Si des informations supplémentaires sont requises, Finox contactera rapidement le plaignant pour les obtenir. Le plaignant est invité à formuler sa plainte de la manière la plus complète possible dès le départ, mais en cas de besoin, Finox l'aidera à préciser sa demande. *(Note: Une mesure informelle pour résoudre immédiatement le problème, à la satisfaction du client, peut être entreprise. Toutefois, si le problème n'est pas résolu de façon immédiate et satisfaisante, la communication sera traitée comme une plainte formelle selon cette politique.)*

Accusé de réception au plaignant

Finox enverra au plaignant un **accusé de réception écrit** de sa plainte dans un délai maximal de **7 jours ouvrables** suivant la réception de celle-ci. Cet accusé de réception comporte les éléments suivants :

01

Résumé de la plainte

Une brève description des faits ou reproches soulevés par le plaignant, telle que comprise par Finox.

02

Personne responsable du dossier

Le nom, le titre et les coordonnées (téléphone et courriel) de la personne désignée comme point de contact pour le traitement de cette plainte.

03

Droit de transfert à l'AMF

Un avis informant le plaignant que, s'il n'est pas satisfait du résultat ou du traitement de sa plainte, il a le droit de demander le transfert de son dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers pour examen.

04

Service de médiation de l'AMF

Une mention que l'AMF, lors de son examen, peut offrir des services de règlement des différends (médiation ou conciliation) pour tenter de résoudre le litige.

05

Délais de traitement

Le délai estimé pour le traitement de la plainte, ainsi que la date limite avant laquelle Finox fournira une réponse finale écrite au plaignant.

06

Référence à la politique

Un lien hypertexte vers le résumé de la politique de traitement des plaintes sur le site Web de Finox.

Cet accusé de réception constitue la confirmation que la plainte a été dûment enregistrée au registre de Finox à la date indiquée. Il rappelle au plaignant qu'il peut communiquer avec le responsable désigné pour toute question durant le traitement de sa plainte.

Analyse et traitement de la plainte

Le traitement de chaque plainte est effectué par le personnel autorisé, sous la supervision du responsable des plaintes, selon une démarche **impitiale et diligente**. Finox analyse les faits et allégations soulevés dans la plainte, en recueillant au besoin les informations auprès des personnes concernées (employés, représentants, partenaires externes, etc.). Chaque plainte fait l'objet d'une enquête ou analyse approfondie dans un **délai raisonnable** et sans complaisance.

Pendant l'analyse, le responsable des plaintes s'assure de **tenir informé le plaignant** de l'état d'avancement de son dossier, notamment si des délais additionnels sont requis pour obtenir des renseignements ou des avis d'experts. Le plaignant peut être contacté pour fournir des précisions ou des documents additionnels afin de bien comprendre le problème et identifier la solution appropriée.

Principes directeurs

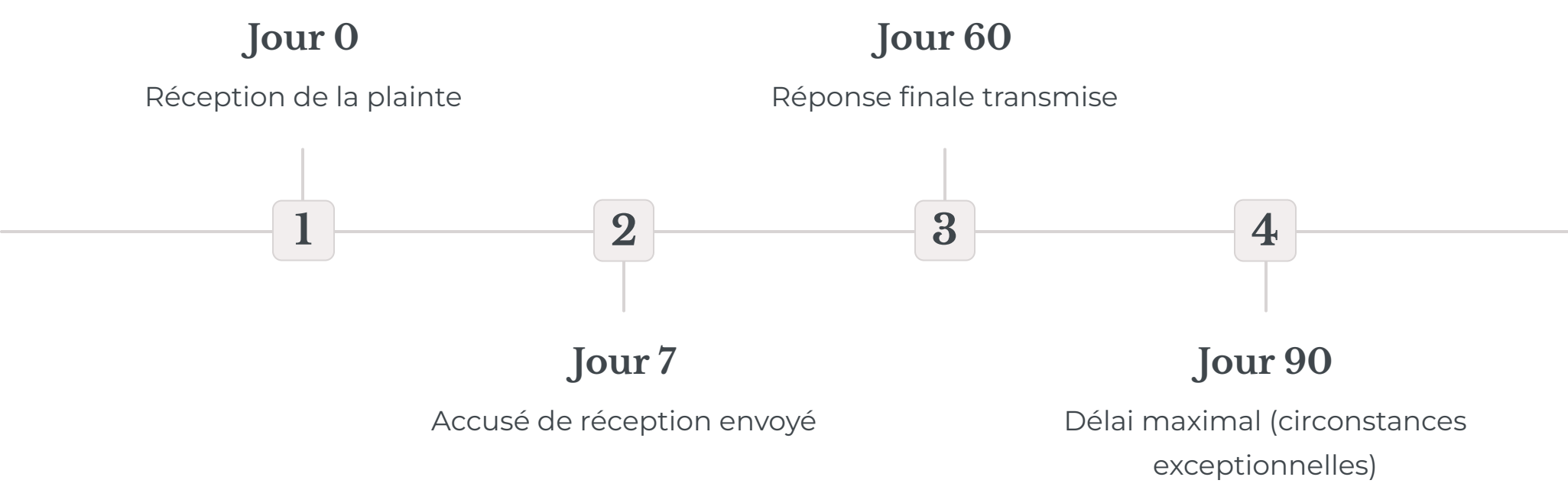
- Processus **simple et sans frais** pour le client
- Respect des intérêts du plaignant tout au long de l'examen
- Aucune charge financière imposée au plaignant
- **Confidentialité** des informations liées à la plainte
- Respect des règles déontologiques applicables

Coordination avec d'autres entités

Si, au cours de l'analyse, Finox constate que la plainte concerne également une autre institution financière, un autre intermédiaire financier ou un agent externe, le plaignant en sera informé. Le cas échéant, Finox lui indiquera son droit de déposer une plainte similaire auprès de ces autres entités impliquées et lui fournira les informations de contact pertinentes pour ce faire.

Délai de résolution et réponse finale

Finox s'engage à fournir au plaignant une **réponse finale écrite** dans un délai maximal de **60 jours** civils suivant la réception de la plainte. Ce délai inclut l'analyse du dossier, la prise de décision et la rédaction de la réponse. Il s'agit du délai standard désormais fixé par la réglementation afin d'assurer un traitement prévisible et rapide des plaintes. Dans la grande majorité des cas, Finox rendra sa décision bien avant cette échéance.





Circonstances exceptionnelles – prolongation à 90 jours

Si des circonstances exceptionnelles ou indépendantes de la volonté de Finox empêchent de respecter le délai de 60 jours (par exemple, un dossier complexe nécessitant une expertise externe, une situation médicale à évaluer, ou tout autre événement hors de notre contrôle), le délai de traitement pourra être prolongé **d'au plus 30 jours supplémentaires**, pour un total maximal de **90 jours**. Le plaignant sera informé par écrit de cette prolongation avant l'expiration du délai initial de 60 jours, avec l'explication des raisons justifiant l'exception et la nouvelle date prévue de réponse finale.

Contenu de la réponse finale

La **réponse finale** de Finox sera communiquée au plaignant **par écrit** (lettre ou courriel officiel). Cette réponse comprendra, a minima, les informations suivantes :

- 1

Mention explicite de réponse finale

Une mention explicite qu'il s'agit de la réponse finale de Finox concernant la plainte. Après cette réponse, le traitement interne est considéré comme clôturé, sous réserve des recours externes offerts au plaignant.
- 2

Résumé de la plainte reçue

Un résumé de la plainte reçue, rappelant les principaux faits reprochés ou l'insatisfaction exprimée par le client.
- 3

Constats et conclusions motivées

Les constats et conclusions motivées tirés de l'analyse de la plainte, incluant la décision de Finox sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, les mesures de correction ou de règlement proposées. L'explication fournie mettra en lumière les raisons appuyant la décision (par exemple, référence aux politiques applicables, aux dispositions légales, aux preuves examinées, etc.).
- 4

Offre de règlement (le cas échéant)

Le cas échéant, si Finox présente une offre de règlement (p. ex. compensation financière, annulation de frais, mesure corrective), la réponse finale précisera le délai accordé au plaignant pour accepter cette offre. Conformément au Règlement, un minimum de 20 jours sera accordé au plaignant pour évaluer une offre de règlement et y répondre, afin qu'il dispose de suffisamment de temps pour prendre une décision éclairée.
- 5

Droit de transfert à l'AMF

Un appel du droit du plaignant de demander le transfert de son dossier à l'AMF pour examen s'il demeure insatisfait de la décision finale de Finox. Les modalités pour effectuer une telle demande auprès de l'AMF (p. ex. remplir le formulaire de transfert en ligne ou envoyer une demande écrite) seront précisées dans la lettre. Finox inclura également les coordonnées pour joindre l'AMF (numéro de téléphone sans frais, site web, etc.), ainsi qu'une mention que ce recours auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription des droits du plaignant.
- 6

Coordonnées et signature

Les coordonnées professionnelles et la signature du responsable du traitement des plaintes ou de la personne ayant traité la plainte pour le compte de Finox. Cela confirme l'authenticité de la réponse et offre un point de contact pour toute question sur la décision rendue.

En fournissant une réponse finale complète et motivée, Finox vise à régler la plainte à la satisfaction du plaignant. Si le plaignant **accepte l'offre de règlement** proposée (le cas échéant) ou est satisfait de la réponse, le dossier de plainte sera clos et la solution sera mise en œuvre sans délai (ex.: versement de la compensation offerte, correction apportée au compte, mesure disciplinaire interne, etc.). Dans le cas où **aucune offre n'est présentée ou acceptée** et que le plaignant n'est pas satisfait, Finox considère alors que tous les recours internes sont épuisés et rappelle au plaignant les options de recours externes.

Recours externes en cas d'insatisfaction

Si le plaignant demeure insatisfait de la décision finale de Finox ou du traitement de sa plainte, il dispose de recours externes pour faire réexaminer sa plainte de manière impartiale :



Transfert du dossier à l'AMF

Tel que mentionné, le plaignant peut demander que Finox transfère son dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers. Sur demande du plaignant, Finox s'engage à transmettre **copie de l'intégralité du dossier** à l'AMF dans les **15 jours** suivant la demande. L'AMF procédera à un réexamen du dossier et, si elle le juge approprié, proposera des services de **médiation ou de conciliation** gratuits pour tenter de résoudre le litige. Ce processus auprès de l'AMF est volontaire et ne prive pas le plaignant de son droit éventuel d'intenter des procédures judiciaires par la suite. Finox collaborera pleinement avec l'AMF dans le cadre de tout examen de plainte.



Ombudsman ou médiation sectorielle

Selon la nature de la plainte, le plaignant pourrait recourir à un ombudsman externe. Par exemple, pour les produits d'assurance de personnes, l'**Ombudsman des assurances de personnes (OAP)** est un organisme externe qui peut traiter les plaintes non résolues en dernier recours. Finox fournira au plaignant les coordonnées de tout organisme d'ombudsman ou de médiation pertinent à son cas, le cas échéant, et l'assistera dans ses démarches si nécessaire.



Chambre de la sécurité financière (CSF)

Si la plainte concerne la conduite professionnelle ou l'éthique d'un représentant certifié de Finox (p. ex. manquement déontologique, conseil inapproprié, etc.), le plaignant peut également s'adresser au **syndic de la CSF** pour déposer une plainte disciplinaire. Ce recours est distinct du traitement de plainte visant Finox; il vise à sanctionner d'éventuelles fautes professionnelles individuelles. Finox informera le plaignant de cette possibilité lorsque la situation s'y prête, et coopérera avec la CSF dans tout processus disciplinaire engagé.



Recours judiciaires

Enfin, le plaignant conserve en tout temps le droit de porter son différend devant les tribunaux civils compétents, notamment si les mécanismes de traitement de plaintes interne et externe n'ont pas permis de régler le litige à sa satisfaction.

Finox espère toutefois que son processus interne de traitement des plaintes permettra de résoudre la grande majorité des insatisfactions sans devoir recourir à ces instances externes.

Registre, conservation et rapport annuel

Registre des plaintes et conservation des dossiers

Conformément aux exigences réglementaires, Finox tient à jour un **registre des plaintes** consignnant **toutes les plaintes reçues** ainsi que leur traitement. Chaque inscription au registre comprend au minimum le numéro d'identification du dossier, la date de réception de la plainte, le nom du plaignant, un résumé de l'objet de la plainte, l'état d'avancement (en cours, réglée, fermée) et la date de clôture avec issue (ex.: réglée à la satisfaction du client, transférée à l'AMF, etc.).

Parallèlement, un **dossier de plainte** complet est conservé pour chaque plainte. Ce dossier contient notamment : la plainte écrite du plaignant (ou le formulaire de plainte rempli avec son aide), les documents fournis à l'appui, les notes sur toute assistance apportée pour formuler la plainte, une copie de l'accusé de réception envoyé au plaignant, tous les documents et renseignements ayant servi à l'analyse (y compris les communications pertinentes avec le plaignant ou des tiers) et une copie de la réponse finale transmise. L'ensemble est classé de façon organisée, permettant de retracer la chronologie et les actions posées durant le traitement.

Sécurité et confidentialité

Finox assure une **conservation sécurisée et confidentielle** de ces registres et dossiers. Les documents physiques sont gardés dans des espaces verrouillés accessibles uniquement aux personnes autorisées, et les enregistrements électroniques sont stockés sur des systèmes sécurisés (avec contrôles d'accès, mots de passe et sauvegardes).

Durée de conservation

La durée de conservation de chaque dossier de plainte respecte au minimum les exigences légales applicables. En particulier, Finox conservera chaque dossier pendant au moins la même durée que celle prévue pour les autres renseignements relatifs au client concerné. Cette durée ne sera en aucun cas inférieure à **cinq (5) ans** suivant la clôture du dossier de plainte, et pourra être prolongée si requis par la loi ou par une directive de l'AMF ou de la CSF.

Le registre des plaintes permet à Finox d'analyser périodiquement les causes des plaintes et d'identifier des tendances ou problèmes systémiques. Le responsable des plaintes en fait rapport à la direction afin d'améliorer en continu les pratiques de l'entreprise et la satisfaction de la clientèle.

Transmission du rapport annuel (Système de traitement des plaintes – SRP)

Conformément aux obligations réglementaires, Finox produit un **rapport annuel des plaintes**. Ce rapport, compilé chaque année civile, dresse le bilan du nombre de plaintes reçues et traitées, de leur nature générale, des délais de traitement et des résultats (plainte réglée, non fondée, référée à un organisme externe, etc.). Finox transmet ce rapport **une fois par année** à l'Autorité des marchés financiers via le **Système de traitement des plaintes (SRP)** mis en place par l'AMF.

Plus précisément, le rapport annuel est préparé par le responsable des plaintes à la fin de chaque année civile et validé par la direction de Finox. Il est ensuite déposé dans la plateforme électronique SRP de l'AMF avant la date limite fixée par l'AMF (typiquement dans les premiers mois de l'année suivante). Ce rapport comprend notamment des données agrégées sur le volume de plaintes, les enjeux soulevés, les délais moyens de résolution et les mesures prises.

Finox conserve une copie de chaque rapport annuel transmis et est prête à fournir toute information supplémentaire à l'AMF en cas de suivi ou de demande particulière. Le respect de cette reddition de comptes annuelle est obligatoire et essentiel pour démontrer la conformité de Finox envers les normes de traitement des plaintes.

Diffusion, accessibilité et adoption

Diffusion et accessibilité de la politique

La présente politique de traitement des plaintes est mise à la disposition de la clientèle et du public, afin d'assurer la transparence de notre processus. Un **résumé de la politique** reprenant ses éléments essentiels est publié sur le site Web officiel de Finox, dans une section facilement accessible au public. Ce résumé inclut notamment la définition d'une plainte, un aperçu des étapes du processus, les délais applicables et les recours du plaignant, conformément à l'article 30 du Règlement sur le traitement des plaintes.

Sur demande, Finox fournira à toute personne une copie de la politique complète, soit sous format électronique (PDF) soit en version papier. Les employés en contact avec la clientèle sont formés pour informer les clients de l'existence de cette politique et pour les diriger vers le résumé en ligne ou leur remettre une copie sur demande. Un avis de la disponibilité de la politique est d'ailleurs mentionné dans l'accusé de réception envoyé aux plaignants.

Finox s'engage à **maintenir à jour** la présente politique. Toute mise à jour substantielle, requise par des changements réglementaires ou l'évolution de nos procédures, fera l'objet d'une nouvelle diffusion publique (mise à jour du site Web et information aux employés). La politique actuelle, ainsi que son résumé, est disponible en français (la langue de travail prédominante de notre clientèle). Une version anglaise peut être fournie à titre informatif au besoin, mais en cas de divergence, la version française fait foi.

Adoption, entrée en vigueur et signature

La présente politique a été **adoptée** par les dirigeants de Services financiers Finox inc. le **22 janvier 2026** et **entre en vigueur** à compter de cette date. Elle remplace toute version antérieure de la politique de traitement des plaintes de Finox. Les signataires ci-dessous attestent par la présente leur approbation de cette politique et s'engagent à en soutenir la mise en œuvre au sein de l'entreprise.

Dany Michaud

Dirigeant

Evan Juteau Lapierre

Dirigeant

Étienne Lejeune

Dirigeant

(Chaque signataire apposera sa signature ci-dessous pour validation officielle.)