

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE REGLEMENTS DES DIFFERENDS DE ALP FINANCE INC.

ALP Finance Inc.

11 septembre 2025

TABLE DES MATIERES

1	Préambule	3
2	Objectifs.....	3
3	Rôles et responsabilités	3
3.1	Agent responsable de la conformité	3
3.2	Représentants et personnel	3
3.3	Dirigeants.....	3
4	Exigences	4
4.1	Définitions	4
4.2	Création d'un registre de plaintes.....	4
4.3	Étapes du traitement d'une plainte	5
4.3.1	Ouverture de dossier	5
4.3.2	Processus de traitement des plaintes.....	5
4.4	Assurance responsabilité civile professionnelle	8
4.5	Déclaration de rapports à l'AMF	8
4.6	Reddition des comptes	9
4.7	Dispositions générales	9
	ANNEXE A – Registre des plaintes.....	10
	ANNEXE B – Modèle d'accusé de réception des plaintes	11

1 PREAMBULE

Cette politique vise à régir la conformité en assurance de personnes ou collective du cabinet ALP Finance Inc. Elle doit être appliquée rigoureusement et utilisée comme un outil au service de l'exercice des représentants autonomes ou des cabinets pour répondre aux exigences de l'Autorité des marchés financiers (ci-après nommée « l'AMF »).

2 OBJECTIFS

La présente politique a pour objectif de/d' :

1. d'assurer le traitement équitable des plaintes reçues de notre clientèle ;
2. d'encadrer :
 - a. la mise en place d'un service de traitement des plaintes gratuit, accessible et facile à utiliser pour les clients;
 - b. les détails à fournir aux clients pour qu'ils comprennent comment la plainte sera traitée ;
 - c. la gestion des plaintes reçues, de leur réception à leur résolution ;
3. de contribuer à l'amélioration des services en permettant d'identifier les causes communes aux plaintes reçues et de mettre en œuvre les solutions pour corriger les situations problématiques.

3 ROLES ET RESPONSABILITES

3.1 AGENT RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

L'agent responsable de la conformité est aussi responsable du traitement des plaintes. Cet agent s'assure du traitement équitable des plaintes et au respect de la mise en œuvre de cette politique au sein du cabinet, notamment pour que :

- la direction et le personnel connaissent et appliquent la politique de traitement des plaintes;
- les clients puissent facilement obtenir de l'information sur la manière dont les plaintes sont traitées ou sur le traitement de leurs plaintes;
- le personnel effectue les suivis nécessaires au bon traitement des plaintes des clients;
- la personne chargée du traitement d'une plainte a les compétences pour traiter la plainte qui lui est assignée;
- chaque plainte soit traitée de façon objective et que le traitement prenne en compte les intérêts du client.

3.2 REPRESENTANTS ET PERSONNEL

Tout représentant ou personnel du cabinet qui reçoit une plainte :

- doit la transmettre sans délai aux personnes chargées du traitement des plaintes ;
- doit collaborer au traitement de toute plainte ;
- fournir les documents ou les renseignements qui sont nécessaires au traitement de la plainte.

3.3 DIRIGEANTS

Les dirigeants doivent s'assurer que :

- la politique soit connue de l'ensemble du personnel et que chacun soit informé de ses responsabilités. Par exemple, une copie de la politique est remise à tous les membres du personnel dès leur entrée en fonction et ils sont informés de tout changement à la politique ou aux façons de traiter les plaintes ;
- les processus nécessaires au traitement des plaintes soient en place ;
- le personnel chargé du traitement des plaintes ait la formation nécessaire.

Les dirigeants doivent désigner un responsable du traitement des plaintes après s'être assurés que ce dernier a les compétences nécessaires pour s'acquitter de ses responsabilités.

4 EXIGENCES

4.1 DEFINITIONS

Aux fins de la politique, une plainte constitue l'expression d'au moins un (1) des trois (3) éléments suivants :

- un reproche ou une insatisfaction en lien avec les services ou les produits offerts ;
- l'identification d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur ;
- la réclamation d'une mesure correctrice pour remédier à la situation .

Certaines communications ne sont pas considérées comme des plaintes, dont :

- une demande de renseignements ou d'un document à propos d'un produit ou d'un service offert ;
- une demande d'indemnité ou un réclamation d'assurance ;
- toute démarche informelle visant à faire corriger une erreur administrative, comme une erreur dans la transcription d'une information ou dans le calcul d'une somme due ;
- une demande d'accès ou de modification de renseignements personnels ;
- un commentaire ou une remarque au sujet du cabinet.

Toutefois, une erreur administrative entraînant des conséquences pour le client, telle qu'une erreur entraînant des frais à être remboursés au client, est considérée comme une plainte.

4.2 CREATION D'UN REGISTRE DE PLAINTES

L'agent responsable de la conformité s'assure que les plaintes soient consignées dans un registre dès leur réception. Il peut arriver qu'une plainte ne soit pas consignée à notre registre le jour de sa réception. C'est le cas notamment si la plainte est reçue en dehors des heures d'ouverture. Dans ce cas, la plainte sera consignée dès que possible.

L'agent responsable de la conformité s'assure également de maintenir le registre à jour afin d'assurer que les renseignements inscrits permettent aux dirigeants d'être informés des plaintes reçues et du suivi qui est fait.

Le registre permet également d'effectuer les déclarations obligatoires au système de rapports des plaintes (SRP) tel que prévu à l'article 4.5 de la présente politique.

4.3 ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

Chaque plainte est traitée de façon objective en tenant compte des intérêts du client qui l'a formulée. Les clients peuvent communiquer avec le cabinet à tout moment pour obtenir de l'information sur la façon de traitement d'une plainte, pour formuler une plainte ou pour se renseigner sur le traitement de leur plainte.

Les clients peuvent communiquer avec le cabinet aux coordonnées suivantes :

Téléphone : (819) 525-1371

Courriel : info@alpfinance.ca

Adresse : 36-A chemin de la Savane, Gatineau, Québec, J8T 5C2

4.3.1 OUVERTURE DE DOSSIER

Les clients peuvent formuler une plainte de plusieurs façons :

- En personne auprès d'un de nos représentants ou de l'agent responsable de la conformité;
- Par téléphone, par courriel ou par la poste;
- En remplissant le formulaire de plaintes directement sur notre site web ; ou,
- En remplissant le formulaire en ligne de l'AMF.

Lorsque le client exprime un reproche ou une insatisfaction, la personne responsable de la conformité détermine s'il s'agit d'une plainte ou non en tenant compte de l'ensemble des éléments communiqués par le client pour évaluer s'il formule une plainte. En cas d'incertitude, le client est contacté pour approfondir la situation et évaluer s'il formule une plainte.

La personne responsable de la conformité doit aider le client à bien formuler sa plainte, par exemple en lui posant des questions pour comprendre la situation et également de s'assurer de comprendre les attentes envers le cabinet afin, par exemple, de déterminer s'il demande une correction, un remboursement, des excuses, etc.

Une fois la plainte établie, la personne responsable de la conformité doit ouvrir et noter la date de la réception de la plainte dans le registre des plaintes (**Annexe A**) et ouvrir un dossier.

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

4.3.2 PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Étape 1 : Accusé de réception et avis envoyés au plaignant

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 (**Annexe B**) à la personne plaignante, et ce, dans les 48 heures suivant la réception de la plainte. L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait au représentant et la mesure correctrice demandée ;
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte ;
- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée ;
- la présente politique de traitement des plaintes ;
- 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, que son dossier soit examiné par l'AMF. Cet avis doit également mentionner que l'AMF peut offrir des services de règlement des différends, si elle le juge opportun ;
- une mention informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF n'interrompt pas la prescription de ses recours contre le représentant devant les tribunaux de droit civil.

En cas du transfert du dossier de la plainte à l'AMF, 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 représentant et du cabinet.

Une copie de l'accusé de réception est conservée dans le dossier de la plainte.

Étape 2 : Traitement de la plainte

La plainte doit être passée en revue par l'agent de conformité et une réponse définitive accompagnée de justifications doit être rendue dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires au traitement de la plainte.

Une copie de la réponse est conservée dans le dossier de la plainte.

Contenu du dossier de plainte

Un dossier est créé pour chaque plainte et doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant les trois (3) éléments de la plainte (le reproche à l'endroit du représentant, le préjudice réel ou potentiel et la mesure correctrice demandée) ;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant) ;
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivé ; ainsi que
- tout document pertinent au fur et à la mesure du traitement de la plainte.

Enquête

La personne responsable de la conformité doit comprendre la plainte du client et le résultat auquel il s'attend en :

- recueillant toute l'information essentielle au traitement de la plainte, par exemple en communiquant avec le client pour lui demander de l'information additionnelle ou en demandant aux membres du cabinet ou au représentant de lui fournir les renseignements ou documents requis pour analyser la plainte d'un client ;
- analysant les commentaires et la documentation pertinente.

Réponse finale écrite

Une réponse finale écrite doit être fournie dans un délai de 30 jours par l'agent responsable de la conformité parmi un choix de trois (3) types de réponse :

- Une proposition d'accorder au client ce qu'il demande : corriger la situation, offrir un remboursement ou des excuses, etc.;
- Une proposition d'une solution qui répond en partie à la demande du client ou qui est différente de sa demande : tenter de trouver un terrain d'entente;
- Un rejet de la plainte du client : s'il est conclu, après l'analyse, que la plainte n'est pas fondée ou qu'il n'y a pas de règlement possible.

La réponse doit expliquer au client comment la plainte a été analysée et ce qui a mené à la décision et la proposition. Elle doit également rappeler le droit du plaignant de faire examiner son dossier de plainte par l'AMF.

L'envoi de la réponse ne met pas fin aux communications avec le client. L'agent responsable de la conformité doit continuer de lui répondre s'il communique avec nous, notamment pour répondre à ses questions, assurer le suivi de ses commentaires ou lui permettre de soumettre de nouveaux faits pertinents au traitement de sa plainte.

Prolongation du délai pour fournir notre réponse finale

Si l'agent responsable de la conformité constate que le traitement est plus long ou complexe que prévu et qu'un délai additionnel est nécessaire pour poursuivre l'analyse, ce délai additionnel ne peut dépasser 30 jours.

Les raisons suivantes peuvent justifier de prolonger le délai :

- Des circonstances hors du contrôle retardent le traitement de la plainte, par exemple lorsque l'analyse de la plainte requiert la réception de documents provenant d'un tiers, comme un relevé ou un rapport;
- Des circonstances exceptionnelles se présentent et justifient un prolongement de la période d'analyse de la plainte. Par exemple, si le volume de plaintes augmente de façon importante après une catastrophe naturelle.

Dans ce cas, la personne qui analyse la plainte en avise le client par écrit au plus tard à la date où la réponse devait lui être communiquée.

Évaluation de l'offre et règlement de la plainte

Lorsque la proposition pour régler la plainte est soumise au client, un délai raisonnable lui est accord pour l'évaluer. Ce délai doit tenir compte de la complexité du dossier et permettre au client, s'il le souhaite, d'obtenir les conseils dont il a besoin pour accepter l'offre, la refuser ou présenter une contre-offre.

Lorsqu'une entente est convenue, le cabinet a 30 jours pour donner suite à l'entente. Un délai différent peut être convenu avec le client, à condition que cela soit dans son intérêt.

La proposition ne doit jamais obliger le plaignant à retirer une autre plainte qu'il a formulée. De plus, les conditions qui accompagnent la proposition ne visent jamais à empêcher le client :

- de faire examiner son dossier par l'AMF;
- de communiquer avec l'AMF, la Chambre de la sécurité financière ou l'Organisme canadien de réglementation des investissements.

Étape 3 : Transfert/transmission du dossier à l'AMF

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse à sa plainte ou du traitement de celle-ci, il peut demander en tout temps à la personne responsable de la conformité de transférer le dossier de la plainte à l'AMF ou s'adresser directement à celle-ci. Il doit alors remplir une demande de transfert du dossier à l'AMF.

Dans tous les cas, la personne responsable de la conformité doit s'assurer de transmettre le dossier à l'AMF dans un délai maximal de 15 jours suivant la réception de la demande. Le dossier transféré doit comprendre tous les renseignements relatifs à la plainte. La personne responsable doit se conformer aux règles régissant la protection des renseignements personnels.

4.4 ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

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

4.5 DECLARATION DE RAPPORTS A L'AMF

La personne responsable de la conformité doit transmettre à l'AMF, par le biais du [système de services en ligne](#), un rapport faisant état du nombre des plaintes reçues et de la nature de celles-ci. Ce rapport doit être complété même si aucune plainte n'a été déposée au courant de la période visée, sauf si le cabinet est composé d'un (1) seul représentant. Dans cette circonstance, le rapport doit être complété uniquement lorsqu'une plainte a été déposée.

Période de déclaration	Soumission de la déclaration
1er janvier au 31 décembre	1 ^{er} mars au 1 ^{er} mai de l'année suivante

4.6 REDDITION DES COMPTES

Des suivis réguliers sont effectués auprès de nos dirigeants en lien avec les plaintes reçues.

Un état des plaintes est fait semestriellement aux dirigeants et l'information suivante est communiquée :

- le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que les réponses à ces plaintes;
- les causes communes aux plaintes traitées et les situations problématiques qui sont ainsi révélées;
- les difficultés liées à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique.

Ces renseignements sont utilisés afin de cibler les problématiques récurrentes qui pourraient être mises en évidence apporter les correctifs appropriés.

4.7 DISPOSITIONS GENERALES

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 11 septembre 2025.

ANNEXE A – REGISTRE DES PLAINTES

REGISTRE DES PLAINTES

Nom du plaignant	
Numéro de la police	
Adresse	
Numéro de téléphone	
Nom du représentant visé par la plainte	
Source de la plainte	Courriel — Lettre — Appel téléphonique ☐ En personne Via le site internet
Type de produit	
Compagnie d'assurance 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 – MODELE D'ACCUSE DE RECEPTION DES PLAINTES

« Ville », le •

Nom du client

Adresse

Ville (Province) Code postal

OBJET : Plainte au sujet de •

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre *(lettre, courriel ou appel téléphonique)* en date du *XXXXX*, reçu par *XXXXX*. Votre plainte a été acheminée à la personne responsable de la conformité et du traitement des plaintes au sein de notre cabinet.

La nature de votre plainte, tel que vous nous l'avez décrite, est la suivante :

(Description de la plainte)

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 trente (30) jours de la date de la présente, 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 le dossier 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).

Hamedullah Faizi

Hamed@alpfinance.ca
36-A Chemin de la Savane
Gatineau, Québec
J8T 5C2