

Résumé de notre politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

Formuler une plainte à l'égard de nos services

Chez Rivemont, nous nous engageons à ce que toute plainte soit prise en charge rapidement, de manière équitable et transparente. Notre objectif est de résoudre efficacement les situations à l'origine de vos préoccupations.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est l'expression d'un reproche ou d'une insatisfaction à l'égard d'un service ou produit que nous offrons, accompagnée d'une attente de correction ou d'indemnisation. Cela peut inclure, notamment :

- Une demande de remboursement;
- Le signalement d'un préjudice réel ou potentiel;
- Une demande de mesure corrective;
- La correction d'une erreur affectant votre situation.

Comment formuler une plainte?

Vous pouvez formuler votre plainte par écrit, par courriel, par téléphone ou en personne. Un membre de notre équipe peut également vous aider à formuler votre plainte.

Coordonnées :

Responsable des plaintes

Les investissements Rivemont inc.
160 boul. de l'Hôpital, bureau 202
Gatineau (Québec) J8T 8J1
martin.lalonde@rivemont.ca
819 246-8800

Vous pouvez également remplir le formulaire mis en ligne de l'Autorité des marchés financiers.

Les étapes du traitement d'une plainte

1. Accusé de réception

Vous recevrez un accusé de réception écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte. Celui-ci précisera :

- Un numéro de référence;
- Le nom du responsable du traitement de votre dossier;
- Les délais anticipés;
- Un lien vers notre politique complète.

2. Analyse de votre plainte

Nous analyserons votre plainte avec diligence. Nous pourrions vous contacter pour obtenir des informations additionnelles afin de bien comprendre votre situation et vos attentes.

3. Réponse finale écrite

Vous recevrez une réponse écrite dans un délai raisonnable, généralement dans les 30 à 60 jours suivant la réception des informations nécessaires.

Cette réponse inclura :

- Un résumé des faits.
- Notre décision (rejet ou proposition de règlement);
- Une explication des motifs de la décision.
- Vos recours possibles, notamment auprès de l'AMF ou de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

4. Évaluation de l'offre et règlement

Vous aurez un délai raisonnable pour évaluer toute offre de règlement. En cas d'acceptation, nous donnerons suite dans un délai de 30 jours, ou selon un autre échéancier convenu avec vous.

5. Transmission à l'AMF

Si vous êtes insatisfait de notre réponse, vous pouvez demander que votre dossier soit examiné par l'AMF ou l'OSBI (selon le cas). Sur demande, nous leur transmettrons votre dossier dans les 15 jours.

Traitement simplifié

Certaines plaintes peuvent être réglées rapidement, dans un délai de 20 jours, par notre service à la clientèle. Dans ce cas, une réponse verbale peut suffire, à condition que vous soyez satisfait de la solution proposée. Ce traitement n'annule pas votre droit de demander un examen par l'AMF.

Copie de notre Politique sur le traitement des plaintes

Vous pouvez également demander une copie complète, en format électronique ou papier, sans frais, de notre politique de traitement des plaintes et de règlement des différends.