

**CONSEIL ET INVESTISSEMENT FONDS FMOQ INC.
SOCIÉTÉ DE GESTION PRIVÉE DES FONDS FMOQ INC.
SOCIÉTÉ DE GÉRANCE DES FONDS FMOQ INC.
(ci-après appelées « les Sociétés »)**

**RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET
DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

Le consommateur qui désire porter plainte ou qui désire obtenir de plus amples informations sur le traitement des plaintes doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Conseil et Investissement Fonds FMOQ inc.
Att. Chef de conformité
1900 – 3500 boul. De Maisonneuve Ouest
Westmount (Québec)
H3Z 3C1
Téléphone : (514) 868-2081
Télécopieur : (514) 868-2088

Une plainte ou une demande d'informations peut également être transmise par courriel à l'adresse suivant :

Courriel : info@fondsfmoq.com

Le responsable du traitement des plaintes accusera réception de la plainte, le cas échéant, dans les cinq jours ouvrables.

L'accusé de réception contiendra au moins les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue précisant le préjudice subi ou potentiel, le reproche fait à la société et la demande de mesure corrective ;
- 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 de dix jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée ;
- une copie de la présente politique ;
- un avis informant le plaignant de son droit de demander, s'il n'est pas satisfait du résultat du traitement de sa plainte à l'expiration du délai de trente jours fixé pour l'obtention de la réponse finale de la société concernée, sans dépasser une période d'un an de la réception de cette réponse, le transfert de son dossier à l'*Autorité*. L'avis doit également mentionner que l'*Autorité* peut offrir la médiation si elle le juge opportun et si les parties y consentent ;
- un avis rappelant au plaignant que la médiation est un processus de règlement à l'amiable dans le cadre duquel une tierce personne (le *médiateur*) intervient auprès des parties afin de les aider à parvenir à un accord satisfaisant ;
- un avis informant le plaignant que le dépôt d'une plainte auprès de l'*Autorité* n'interrompt pas la prescription de ses recours contre l'assujetti devant les tribunaux de droit civil.

Traitement d'une plainte

La société doit traiter toute plainte reçue de façon diligente. Pour ce faire, la société doit :

- documenter adéquatement le traitement de la plainte et constituer un dossier de plainte;
- consigner la plainte à son registre des plaintes et le tenir à jour;
- transmettre à l'auteur de la plainte un accusé de réception;
- communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale à l'auteur de celle-ci;
- malgré le paragraphe 4^e et lorsque des circonstances exceptionnelles ou hors de son contrôle le justifient, communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 90^e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale à l'auteur de celle-ci.

Dans le cas où, au terme de son analyse, la société présente à l'auteur de la plainte une offre visant à régler celle-ci, il doit accorder à ce dernier un délai de 30 jours pour évaluer cette offre et y répondre. Ce délai vise à permettre à l'auteur de la plainte, s'il le souhaite, d'être conseillé aux fins d'une prise de décision éclairée.

Transmission du dossier à l'*Autorité*

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat de sa plainte ou du traitement lui-même, il peut requérir de la société qu'elle transmette son dossier à l'*Autorité*.

Ce droit ne peut être exercé par le plaignant qu'à l'expiration du délai prévu pour l'obtention d'une réponse finale, sans dépasser une période d'un an de la date de réception de cette réponse.

La société doit transmettre le dossier de plainte dans les 15 jours suivant la réception de la demande de l'auteur de la plainte de faire examiner le dossier de sa plainte par l'*Autorité*. Le dossier transféré est composé de l'ensemble des pièces relatives à la plainte.