



## À quoi vous attendre

### Voici comment vous pouvez nous aider

- **Renseignements complets et exhaustifs** : En plus de votre lettre de consentement signée, veuillez nous envoyer tout renseignement ou document pertinent se rapportant à votre plainte que vous n'avez pas encore fourni.
- **Réponses rapides aux demandes** : Si nous vous demandons des renseignements ou des documents supplémentaires pendant notre enquête, veuillez fournir ceux-ci rapidement pour éviter tout retard dans l'enquête de votre plainte.
- **Entrevue téléphonique** : Vous devrez être disponible pour au moins une entrevue téléphonique durant nos heures normales de travail. Nous ferons de notre mieux pour nous adapter à votre horaire.
- **Aucun enregistrement d'appel** : Pour assurer la confidentialité, ni vous ni la firme n'êtes autorisés à enregistrer nos appels téléphoniques.
- **Renseignements quant à vos besoins particuliers** : Si vous avez besoin que des mesures d'adaptation soient mises en place pour participer à notre processus, veuillez nous informer de vos besoins en avance. Nous nous engageons à nous assurer que nos services sont accessibles à tous et nous sommes heureux de satisfaire à tout besoin individuel conformément aux codes des droits de la personne applicables.

### Voici ce à quoi vous pouvez vous attendre de notre part

#### Avant le début de notre enquête

- Nous demanderons les documents requis auprès de la firme dès la réception de votre lettre de consentement signée.
- Nous assignerons rapidement votre dossier à un enquêteur après avoir reçu les documents de la firme.

#### Une fois notre enquête amorcée

- Un enquêteur communiquera avec vous peu après avoir reçu votre dossier pour se présenter et répondre à toute question.
- L'enquêteur réalisera une entrevue téléphonique avec vous pour s'assurer de comprendre parfaitement votre plainte.
- Nous nous efforcerons de mener notre enquête le plus rapidement et le plus efficacement possible.
- Nous respecterons votre temps et nous vous demanderons uniquement de nous fournir des renseignements que nous estimons nécessaires à la réalisation de notre enquête.
- Nous ferons régulièrement le point sur votre dossier avec vous (au plus tard tous les 30 jours).

### **Une fois que nous arrivons à une conclusion**

- Si nous croyons que vous ne méritez pas d'être dédommagé ou que la firme a déjà fait une offre équitable, nous vous l'indiquerons le plus tôt possible et nous vous expliquerons nos raisons.
- Si nous croyons que vous méritez d'être dédommagé, nous tentons de régler le problème par des discussions avec vous ainsi qu'avec votre firme.
- Si, à toute étape de notre enquête, la firme présente une offre, nous vous en informerons, même si nous ne sommes pas encore arrivés à une conclusion ou que l'offre est inférieure à ce que nous recommanderions.

### **Ce que nous pouvons et ne pouvons pas recommander**

- Nous recommanderons qu'une firme vous dédommage si vous avez subi des pertes attribuables à une erreur commise par la firme ou par l'un de ses employés.
- Nous recommandons parfois un dédommagement limité pour des pertes non financières (comme toute détresse ou tout inconvénient) ou si la firme a aidé d'une autre façon, comme en corrigeant les dossiers ou en publiant une excuse.
- Nous ne recommandons aucune sanction ni aucune amende contre les firmes ou les conseillers. Ceci est le rôle des organismes de réglementation.