Traitement des Plaintes

Les activités de Société Générale Capital Canada Inc. et de Société Générale (Succursale Canada) (ci-après dénommées « **SG Canada** ») reposent sur la confiance de ses clients et contreparties. Afin d'assurer un niveau de confiance élevé en tout temps, SG Canada s'engage à traiter toutes les plaintes de ses clients de façon efficace, transparente, équitable et uniforme, conformément aux lois et règlements canadiens applicables aux clients institutionnels

À cette fin, les clients ou leurs représentants légaux ont la possibilité d'exprimer une plainte ou toute expression d'insatisfaction auprès de SG Canada et d'obtenir une réponse dans un délai clairement défini.

QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE?

Selon la Politique de traitement des plaintes des clients de SG Canada, une plainte est une réclamation ou l'expression d'une insatisfaction :

- Résultant de la vente d'un produit ou de la fourniture d'un service par SG Canada ;
- Concernant un produit ou un service financier de SG Canada ou le défaut de fournir un tel produit ou service tel que convenu ;
- Concernant les frais de services ou le paiement de charges ou commissions à SG Canada ;
- Concernant un manquement présumé de SG Canada concernant une obligation, un dommage ou une faute, y compris, sans s'y limiter, une violation de la confidentialité, un vol, une fraude, un détournement de fonds ou de titres, une falsification, un blanchiment d'argent, une manipulation du marché, un délit d'initié, une fausse déclaration ou une négociation non autorisée ;
- Résultant de toute interaction avec un employé de SG Canada, de tout refus déraisonnable de fournir un service ou de toute violation présumée de la réglementation par SG Canada ou ses employés.

À l'inverse, les demandes d'informations, de négociation de frais, de clarifications, de conseils ou de services ne constituent pas une plainte.

DÉPÔT D'UNE PLAINTE AUPRÈS DE SG CANADA

Les plaintes peuvent être exprimées verbalement ou encore déposées par courriel auprès de votre représentant direct, au Département de Conformité (CA-CPLE@sgcib.com) ou par écrit envoyé par courrier à l'une des adresses suivantes :

Société Générale Capital Canada Inc.
C/O Département de Conformité (Plaintes)
1501, avenue McGill College, bureau 1800
Montréal, Québec H3A 3M8

Société Générale Canada
C/O Département de Conformité (Plaintes)
1501, avenue McGill College, bureau 1800
Montréal, Québec H3A 3M8

ÉTAPES SUIVANT LA RÉCEPTION D'UNE PLAINTE

A réception de votre plainte, SG Canada désignera un superviseur pour assurer le suivi de votre dossier.

Vous recevrez un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

Le superviseur désigné procédera à l'examen de votre demande. Ses coordonnées seront indiquées sur l'accusé de réception.

Une réponse détaillée à votre plainte sera envoyée par courrier ou par courriel dès que possible après l'examen du superviseur et, au plus tard, 56 jours civils après la réception de votre plainte. La réponse comprendra un résumé de la plainte, les résultats de l'enquête, la décision de SG Canada concernant les mesures prises pour satisfaire à votre plainte et vous informera des autres options qui s'offrent à vous si vous n'êtes pas satisfait de la décision.

Dans le cas où nous ne serions pas en mesure de vous fournir une réponse dans le délai de 56 jours, le superviseur désigné vous contactera avant la date butoir pour vous informer des raisons du retard ainsi que du nouveau délai de réponse prévu.

QUE FAIRE SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA RÉPONSE APPORTÉE À VOTRE PLAINTE?

- **Arbitrage**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse donnée à votre plainte, un arbitrage est possible par le biais d'ADR Chambers (adrchambers.com ou 1-800-856-5154) en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick, au Manitoba, en Saskatchewan, en Alberta, en Colombie-Britannique, au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut ou par l'intermédiaire du Centre Canadien d'Arbitrage Commercial (ccac-adr.org/fr/ ou 1-800-207-0685) au Québec, deux organismes d'arbitrage indépendants désignés par l'Organisme Canadien de Réglementation des Investissements.

L'arbitrage est un processus au cours duquel un arbitre qualifié entend les deux parties et rend une décision définitive et juridiquement contraignante au sujet d'une plainte.

L'arbitre agit comme un juge dans la procédure et examine les faits présentés par chaque partie. Chacune des parties peut choisir d'être représentée par un avocat, mais ce n'est pas obligatoire. Les arbitres peuvent accorder jusqu'à 500 000 dollars (Cad).

Les coûts liés aux procédures d'arbitrage sont souvent inférieurs aux coûts des procédures judiciaires. Pour de plus amples informations sur la procédure applicable à votre situation, veuillez consulter les sites suivants : adrchambers.com/ca ou ccac-adr.org/fr/

- **Procédures judiciaires**

Vous avez également la possibilité d'engager une action en justice, en tenant compte des délais légaux applicables à votre situation.

Si vous préférez cette option, veuillez consulter un conseiller juridique dès que possible. SG Canada ne fournit en aucun cas des conseils juridiques et rien dans le présent document ne doit être interprété comme tel.

Avis concernant Société Générale (Succursale Canada)

Les procédures de traitement des plaintes de SG Canada, ainsi que la divulgation de SG Canada ci-dessus sur le traitement des plaintes, sont adaptées à la nature des relations avec la clientèle de SG Canada et aux produits et services offerts au Canada.

Les lois fédérales sur la protection des consommateurs exigent la communication de renseignements obligatoires additionnels concernant le rôle de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) et les processus de traitement des plaintes applicables aux produits et services de Société Générale (Succursale Canada) qui sont assujettis aux mesures de protection des consommateurs prévues par la **Loi sur les banques**, les engagements publics et les codes de conduite. Pour les produits ou services admissibles, veuillez consulter l'**annexe 1** pour la divulgation de l'ACFC.

ANNEXE 1 – Divulgation ACFC

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs. Les institutions financières sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'institution financière responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant : Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Site Web : obsi.ca/fr
Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site Web : https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere
Formulaire en ligne : Contactez l'Agence de la consommation en matière financière du Canada - Canada.ca

Téléphone :
Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)
Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)
Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Téléscripteur (ATS) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site https://srvcanadavrs.ca/fr/

Adresse postale :
Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 5e étage
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2