

Résumé de la politique de traitement des plaintes Partenaires financiers objectifs

Le cabinet Objective Financial Partners inc. faisant affaire au Québec sous le nom Partenaires financiers objectifs, s'engage à traiter toute plainte de façon équitable, diligente et transparente.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par le cabinet, ainsi qu'une attente, explicite ou implicite, que des mesures soient prises pour remédier à la situation.

Comment déposer une plainte

Vous pouvez déposer une plainte verbalement ou par écrit, notamment par courriel ou par courrier, auprès de votre représentant ou directement auprès du cabinet.

Vous pouvez également utiliser le formulaire de plainte de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Le cabinet peut vous assister dans la formulation de votre plainte. Voici nos coordonnées :

Responsable du traitement des plaintes

Jason Heath

Officier de conformité

Courriel : jheath@objectivecfp.com

Téléphone : 855-691-8471

Adresse : Tour Industrielle Alliance, bureau 600,
2000, avenue McGill College, Montréal (Québec), H3A 3H3

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

Des questions? Communiquez avec nous pour connaître la façon dont nous traitons les plaintes.

Traitement de votre plainte

- Un **accusé de réception écrit** vous sera transmis dans un délai de **10 jours**;
- Une réponse finale écrite vous sera fournie dans un délai maximal de **60 jours**;
- Dans certaines situations, un délai additionnel maximal de **30 jours** peut être requis; vous en serez alors avisé par écrit.

Certaines plaintes peuvent être traitées selon un **processus simplifié** lorsqu'une solution satisfaisante pour vous peut vous être proposée dans un délai de **20 jours**.

Ce processus n'affecte pas votre droit de recevoir une réponse finale écrite dans les délais prescrits.

Évaluation de l'offre

Lorsque le cabinet vous présente une offre pour régler votre plainte, vous disposez d'un **déai raisonnable** pour l'évaluer, l'accepter, la refuser ou proposer une contre-offre.

Lorsque nous nous entendons avec vous sur la façon de régler votre plainte, nous avons 30 jours pour y donner suite à moins de convenir avec vous d'un délai différent lorsque cela est dans votre intérêt.

Recours à l'AMF

Si vous êtes insatisfait du traitement de votre plainte ou de la réponse reçue, vous pouvez demander que votre **dossier de plainte soit transmis à l'Autorité des marchés financiers**. Le cabinet a l'obligation de transmettre votre dossier à l'AMF dans un délai maximal de **15 jours** suivant votre demande.