



VOUS VOULEZ PORTER PLAINTE ?	VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE ?
<p>Si vous souhaitez porter plainte contre une entreprise ou un représentant inscrit à l'Autorité qui vous a offert des produits ou des services financiers, vous devez le faire par écrit. À cet effet, vous pouvez remplir, signer et transmettre ce formulaire directement à l'entreprise concernée.</p> <p>Lorsque l'entreprise reçoit votre plainte, ses obligations sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous transmettre un accusé de réception; - Traiter votre plainte de façon équitable; - Vous transmettre sa réponse finale par écrit. <p>Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pourrez demander à l'entreprise d'envoyer votre dossier de plainte à l'Autorité à l'aide du Formulaire de transfert de dossier à l'Autorité.</p> <p>Vous souhaitez nous signaler une situation ? Vous devez utiliser ce formulaire et le transmettre à l'Autorité. Nous vous indiquerons la nature de l'intervention que nous pourrons mener.</p>	<p>Si vous avez besoin d'assistance pour déposer votre plainte auprès de l'entreprise concernée, vous pouvez remplir, signer et transmettre ce formulaire directement à l'Autorité. Il est aussi disponible sur notre site Web, dans la section Assistance et plainte.</p> <p>Nous ferons parvenir vos documents à l'entreprise concernée et nous vous aiderons tout au long du traitement de votre plainte.</p> <p>SI VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE pour remplir ce formulaire ou pour toute question, vous pouvez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulter notre site Web : www.lautorite.qc.ca • Communiquer avec notre Centre d'information de l'Autorité : Numéro sans frais 1 877 525-0337

PARTIE 1 - IDENTIFICATION

A

VOS COORDONNÉES

M ^{me} M.	Nom	Prénom	
Adresse			
N°	Rue		App.
Ville		Province	Code postal
Téléphone		Téléphone professionnel (<i>facultatif</i>)	Poste
Courriel			

Second plaignant (s'il y a lieu)

M ^{me} M.	Nom	Prénom	
Adresse du second plaignant – Si même adresse, cochez ici :			
N°	Rue		App.
Ville		Province	Code postal
Téléphone		Téléphone professionnel (<i>facultatif</i>)	Poste
Courriel			



PARTIE 1 - IDENTIFICATION

B

COORDONNÉES DE L'ENTREPRISE OU DE L'INDIVIDU VISÉ PAR VOTRE PLAINTE

Si vous ne connaissez pas les coordonnées, donnez le maximum d'information connue.

Nom de l'entreprise
ou de l'individu

Adresse

N°	Rue	Bureau
Ville	Province	Code postal
Téléphone	Courriel	Site Web

AUTRE ENTREPRISE OU INDIVIDU VISÉ PAR VOTRE PLAINTE (s'il y a lieu)

Nom de l'entreprise
ou de l'individu

Adresse

N°	Rue	Bureau
Ville	Province	Code postal
Téléphone	Courriel	Site Web

PARTIE 2 - DESCRIPTION

A

RÉSUMEZ LA SITUATION

Résumez clairement la situation qui vous amène à porter plainte. Décrivez les faits et tentez de répondre aux questions Qui? Quoi? Quand?
Utilisez une feuille supplémentaire si nécessaire.



PARTIE 2 - DESCRIPTION (suite)

A

RÉSUMEZ LA SITUATION (suite)

B

QUEL RÉSULTAT SOUHAITEZ-VOUS OBTENIR ?

C

DOCUMENTS À JOINDRE

1. La réponse de l'entreprise à votre plainte (le cas échéant)
2. Les documents nécessaires pour analyser votre plainte (ex. : copies de contrat, relevés, etc.)

N'OUBLIEZ PAS DE CONSERVER VOS ORIGINAUX.

AUTORISATION RELATIVE AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Traitement confidentiel

L'Autorité traite tous les renseignements personnels qu'elle recueille en conformité avec les exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

En tout temps, vos renseignements personnels ne seront accessibles, à l'Autorité, qu'aux personnes autorisées dans l'exercice de leurs fonctions. Ils seront utilisés uniquement pour les fins et la durée de traitement de votre plainte ou du signalement que vous avez fait. Ils seront communiqués, s'il y a lieu, en conformité avec les exigences de cette loi et des autres lois applicables. Si vous refusez ou omettez de nous fournir les renseignements et/ou documents demandés, nous serons dans l'impossibilité de procéder au traitement de votre plainte..

Si votre démarche vise à signaler à l'Autorité une infraction ou une situation qui vous semble douteuse, vous n'avez pas à accorder votre autorisation à la prochaine section.

Droits d'accès et de rectification

Vous pouvez consulter les renseignements personnels vous concernant, en obtenir une copie ou demander qu'ils soient rectifiés s'ils sont inexacts, incomplets ou équivoques, ou si leur collecte, leur communication ou leur conservation ne sont pas autorisées par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1. Pour toute question à ce sujet, nous vous invitons à consulter notre site Internet à l'adresse suivante : [Accès à l'information](#).

Autorisation

Si votre plainte vise à régler une situation entre vous et une entreprise ou un représentant, vous devez accorder les autorisations suivantes :

- J'autorise l'Autorité à transmettre ma plainte ainsi que les documents qui l'accompagnent, s'il y en a, à l'entreprise ou au représentant visé par la plainte.
- J'autorise l'Autorité à demander à l'entreprise ou au représentant à lui transférer mon dossier, incluant les renseignements personnels me concernant, pour que l'Autorité examine le dossier et évalue l'opportunité de m'offrir ses services gratuits de conciliation ou de médiation.
- J'autorise l'Autorité à transmettre mon dossier de plainte à la Commission d'accès à l'information pour toute matière qui relève de sa compétence.

J'accorde Je refuse

Votre signature	Date
Signature du second plaignant (s'il y a lieu)	Date

CE CONSENTEMENT EST À L'USAGE EXCLUSIF DE L'AUTORITÉ

Vous pouvez nous faire parvenir le formulaire de plainte par courriel à Plaintes@lautorite.qc.ca ou par la poste à l'adresse suivante :

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

TÉLÉPHONE :

Montréal • 514 395-0337
Québec • 418 525-0337
Numéro sans frais • 1 877 525-0337

TÉLÉCOPIEUR :

Numéro sans frais • 1 877 285-4378