

DATE
COORDONNÉES DU PLAIGNANT
OBJET : (No de dossier de la plainte)

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre plainte reçue à nos bureaux le X.

L'étude de votre plainte a été confiée au responsable du traitement des plaintes au sein de notre entreprise. Vous pouvez communiquer avec M. ou Mme X, au besoin, à l'adresse et au numéro de téléphone suivants : (*indiquer les coordonnées du responsable du traitement des plaintes*).

AVIS

Conformément à notre politique de traitement des plaintes, nous vous ferons part de notre réponse finale concernant votre plainte reçue le X, par écrit, dans X jours (*délai de traitement des plaintes prévu à votre politique*). Dans l'intervalle, il est possible que nous ayons à prendre contact avec vous afin d'obtenir un complément d'information.

Nous désirons aussi vous informer que si vous n'êtes toujours pas satisfait de notre position finale ou du traitement de votre plainte, vous pourrez demander le transfert de votre dossier à l'Autorité des marchés financiers.

À la suite du transfert de votre dossier, l'Autorité des marchés financiers procédera à son analyse et proposera des services de règlement des différends, si elle le juge opportun.

Enfin, veuillez prendre note que le transfert de votre dossier à l'Autorité des marchés financiers n'interrompt pas la prescription de vos recours devant les tribunaux de droit civil.

Pour votre information, vous trouverez ci-joint une copie de notre politique de traitement des plaintes.