

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Nous nous efforçons d’agir toujours dans l’intérêt de nos clients. Si vous trouvez que les services de nos maisons de courtage hypothécaire, courtiers, agents ou employés n’ont pas été satisfaisants, nous vous invitons à en faire part aux personnes indiquées ci-dessous, chargées de gérer les questions et les plaintes.

Questions qui peuvent être considérées comme une plainte :

- toute allégation d’inconduite formulée par un client à l’égard d’un produit ou service proposé par nos courtiers hypothécaires ou nos franchises;
- mauvais conseils hypothécaires;
- opération non autorisée en rapport avec l’accès à des renseignements personnels;
- violation de la confidentialité de renseignements personnels;
- conflit d’intérêts non déclaré;
- toute autre question concernant nos services.

Riadh Trigui | vice-président principal (Québec)

Les Architectes hypothécaires
2525, boulevard Daniel-Johnson, bur. 370
Laval, QC H7T 1S9
450.973.3350 | 877.802.9100
plaintes@archyp.ca

Sangeeta Nair | vice-présidente, Conformité (toutes les provinces du Canada sauf le Québec)

MA Mortgage Architects Inc.
5375 Whittle Road,
Mississauga, ON L4Z 3P8
905.542.9100 | 877.802.9100
compliance@mtgarc.ca

Dans les 10 jours suivant l’inscription d’une plainte dans notre registre de plaintes, nous vous enverrons un accusé de réception indiquant votre droit d’examiner votre dossier hypothécaire et vous offrant la possibilité de déposer une plainte auprès de nos organismes de réglementation provinciaux, ce que vous pouvez faire en tout temps. Vous pouvez en tout temps communiquer avec les organismes de réglementation provinciaux qui régissent les activités des maisons de courtage, courtiers et agents hypothécaires :

[Colombie-Britannique](#)

[Ontario](#)

[Terre-Neuve-et-Labrador](#)

[Alberta](#)

[Québec](#)

[Yukon](#)

[Saskatchewan](#)

[Nouveau-Brunswick](#)

[Manitoba](#)

[Nouvelle-Écosse](#)