

# Procédure liée aux plaintes

## VOS COMMENTAIRES NOUS SONT PRÉCIEUX

Chez Purves Redmond Limited (PRL), même si nous déployons tous les efforts possibles pour offrir un excellent service à nos clients, nous reconnaissons qu'il peut y avoir des situations où nous échouons à répondre à leurs attentes. Si tel est le cas et que vous souhaitez soumettre une plainte liée aux services que nous vous avons fournis, nous vous invitons à communiquer avec nous afin que nous puissions redresser la situation. Sachez que PRL s'engage à ne jamais cesser de s'améliorer et accueille favorablement les commentaires de ses parties prenantes.

### Communiquez avec votre courtier

Si vous souhaitez formuler une plainte, nous vous encourageons à communiquer d'abord avec votre courtier PRL pour trouver une solution à votre plainte.

### Pour nous joindre

Veillez utiliser la section « Coordonnées et adresses de nos bureaux » de notre site Web : [purvesredmond.com](http://purvesredmond.com).

#### Par la poste :

Purves Redmond Limited  
70, av. University, bureau 400  
Toronto (ON) M5J 2M4

#### Par courriel :

[LegalCompliance@purvesredmond.com](mailto:LegalCompliance@purvesredmond.com)

#### Par téléphone :

416.362.4246 ou sans frais 1.800.465.1137

Toute personne soumettant une plainte est invitée à le faire dès que possible après avoir pris connaissance des faits qui posent problème. Dans plusieurs cas, nous pourrions résoudre votre plainte immédiatement. Si nous avons besoin de plus de temps pour étudier la situation, nous accuserons promptement réception de votre plainte. Nous vous promettons que toute plainte ou expression d'insatisfaction de votre part seront examinées équitablement et ce, par une personne ayant l'autorité et l'expérience appropriées.

Si nous ne pouvons pas répondre de façon à satisfaire la personne ayant soumis une plainte, celle-ci peut être en droit de faire appel à l'autorité de surveillance ou de réglementation pertinente. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de contacter cette autorité de surveillance ou de réglementation, veuillez nous envoyer un courriel à :

[Legalcompliance@purvesredmond.com](mailto:Legalcompliance@purvesredmond.com)