

## Comment porter plainte?

Si vous êtes insatisfait concernant les **caractéristiques des actions de CRCD**, leur mode de distribution ainsi que toute autre activité relevant directement de CRCD vous pouvez :

- Parler directement avec un agent du Service des relations avec les investisseurs au 1 888 522-3222.
- Contacter CRCD par courriel à [capital.regional@desjardins.com](mailto:capital.regional@desjardins.com) ou en remplissant le formulaire « Nous joindre » sur le site Internet à [capitalregional.com](http://capitalregional.com).
- Communiquer avec un conseiller à la caisse.

Dans la grande majorité des cas, les différends auront été réglés au cours des étapes précédentes. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez alors formuler une plainte formelle.

Si votre insatisfaction concerne une **prestation de service reçue en caisse**, veuillez vous référer à la personne ou au secteur d'affaires qui vous a offert le service ou consulter les options disponibles à [desjardins.com/relationsmembres](http://desjardins.com/relationsmembres).

## Identification du plaignant

M <sup>me</sup> M.	Prénom	Nom	Numéro d'investisseur
<b>Adresse</b>			
N°	Rue	App.	
Ville	Province	Code postal	
Téléphone de jour	Courriel		

## Décrivez votre plainte, en formulant clairement le reproche que vous désirez adresser.

Utilisez une feuille supplémentaire si nécessaire

Quel est le préjudice réel ou potentiel que vous reprochez à CRCD?

Quel résultat ou règlement souhaitez-vous obtenir?

Documents à joindre

Joignez tout document nécessaire pour l'analyse de votre plainte (ex : avis, courriel, relevé, etc.).

Signature

Votre signature

Date

### Comment transmettre une plainte?

- Par la poste :  
Responsable du traitement des plaintes  
Capital régional et coopératif Desjardins  
2, complexe Desjardins  
C.P. 760, succ. Desjardins  
Montréal (Québec) H5B 1B8
- Par courriel : [capital.regional@desjardins.com](mailto:capital.regional@desjardins.com)

### Prochaines étapes

1. Le Responsable du traitement des plaintes accusera réception de votre plainte dans un délai de 5 jours ouvrables.
2. Il analysera le dossier et les informations afférentes et vous contactera au besoin pour compléter votre dossier.
3. À l'issue de l'analyse, le Responsable du traitement des plaintes vous transmettra une réponse écrite de la décision finale accompagnée d'une explication dans un délai de 30 jours ouvrables.