

# Submit a Complaint

All complaints are handled free of charge in accordance with AMF regulations.

1

## Prepare your complaint

Your email must include at least one of: a reproach against WeFinanceU or a representative, the real or potential harm you have experienced or may experience, or a specific remedial action you are requesting. Informal service questions do not qualify as complaints.

2

## Include your contact information

Provide your full name, email address, phone number, and your preferred method of contact. If you have a mortgage file or account number, include it as well.

3

## Describe the situation clearly

Explain what happened, when it occurred, and who was involved (e.g. the name of the broker or representative). The more detail you provide, the faster we can process your complaint.

4

## State the outcome you are seeking

Indicate what remedial action you are requesting — for example, an apology, a financial reimbursement, a correction of your file, or a review of a decision that was made.

5

## Send your email to our Complaints Officer

Send your complaint by email to:

✉ [info@wefinanceu.ca](mailto:info@wefinanceu.ca)

If you need assistance drafting your complaint, contact us at the same address and we will help you at no charge.

✓

## What happens next

You will receive a written acknowledgment within **10 business days** including your complaint reference number and the expected timeline. A final written response will be provided within **60 days**. If you are unsatisfied with the outcome, you have the right to request that your file be examined by the [Autorité des marchés financiers \(AMF\)](#).

# Soumettre une plainte

Toutes les plaintes sont traitées sans frais, conformément à la réglementation de l'AMF.

1

## Préparez votre plainte

Votre courriel doit comprendre au moins un des éléments suivants : un reproche à l'égard de WeFinanceU ou d'un représentant, le préjudice réel ou potentiel que vous avez subi ou que vous pourriez subir, ou une mesure corrective précise que vous demandez. Les questions informelles portant sur le service ne constituent pas des plaintes.

2

## Incluez vos coordonnées

Fournissez votre nom complet, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone ainsi que votre mode de communication préféré. Si vous avez un dossier hypothécaire ou un numéro de compte, veuillez l'inclure également.

3

## Décrivez clairement la situation

Expliquez ce qui s'est passé, à quel moment cela s'est produit et qui était impliqué (p. ex. le nom du courtier ou du représentant). Plus vous fournissez de détails, plus nous pourrons traiter votre plainte rapidement.

4

## Indiquez le résultat que vous recherchez

Indiquez la mesure corrective que vous demandez — par exemple, des excuses, un remboursement financier, une correction à votre dossier ou la révision d'une décision qui a été prise.

5

## Envoyez votre courriel à notre responsable des plaintes

Envoyez votre plainte par courriel à :

✉ [info@wefinanceu.ca](mailto:info@wefinanceu.ca)

Si vous avez besoin d'aide pour rédiger votre plainte, communiquez avec nous à la même adresse et nous vous aiderons sans frais.

✓

## Prochaines étapes

Vous recevrez un accusé de réception écrit dans un délai de **10 jours ouvrables**, comprenant votre numéro de référence de plainte et l'échéancier prévu. Une réponse écrite finale vous sera transmise dans un délai de **60 jours**. Si vous êtes insatisfait du résultat, vous avez le droit de demander que votre dossier soit examiné par l'[Autorité des marchés financiers \(AMF\)](#).