

## Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

### Notre engagement

Nous nous engageons à offrir un traitement **équitable, accessible et gratuit** des plaintes de notre clientèle. Cette politique vise à encadrer la gestion des plaintes, de leur réception jusqu'à leur résolution, tout en contribuant à l'amélioration continue de nos services.

---

### Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est une **insatisfaction ou un reproche** exprimé par un client, accompagnée d'une attente de correction (ex. : remboursement, excuses ou mesures correctives).

Certaines demandes ne sont pas considérées comme des plaintes, notamment :

- Demandes d'information
  - Réclamations d'assurance
  - Corrections administratives simples
  - Demandes liées aux renseignements personnels
- 

### Comment formuler une plainte

Vous pouvez déposer une plainte :

- Auprès de votre représentant
  - Par téléphone, courriel ou courrier
  - Via le formulaire de l'Autorité des marchés financiers (AMF)
- 

### Processus de traitement des plaintes

#### 1. Réception et analyse

- Nous déterminons si la demande constitue une plainte
- Nous vous aidons à la formuler au besoin
- Chaque plainte est enregistrée et prise en charge rapidement

## 2. Accusé de réception

- Un accusé de réception écrit est transmis dans un délai de **10 jours**

## 3. Analyse du dossier

- Nous recueillons les informations nécessaires
- Nous analysons la situation de manière objective

## 4. Réponse finale

- Une réponse écrite est fournie dans un délai maximal de **60 jours**
- Trois types de réponses possibles :
  - Acceptation de la demande
  - Proposition de règlement
  - Refus motivé

Un délai additionnel de **30 jours** peut être requis dans certains cas.

---

## Règlement de la plainte

- Un délai raisonnable est accordé pour évaluer notre offre
  - Une fois l'entente conclue, nous disposons de **30 jours** pour la mettre en œuvre
- 

## Recours auprès de l'Autorité des marchés financiers

Si vous êtes insatisfait du traitement ou de la réponse :

- Vous pouvez demander le transfert de votre dossier à l'AMF
  - Le dossier sera transmis dans un délai de **15 jours**
- 

## Traitement simplifié (plaintes simples)

Certaines plaintes peuvent être réglées dans un délai de **20 jours**, sans processus formel complet, lorsque :

- Une solution rapide est possible
  - Le client est satisfait du règlement proposé
-

## **Notre engagement envers une saine gestion**

Nous nous engageons à :

- Tenir un registre des plaintes
  - Assurer un suivi rigoureux
  - Identifier les causes des plaintes
  - Mettre en place des mesures correctives
  - Améliorer continuellement nos pratiques
- 

## **Responsabilités**

- Tous les employés doivent signaler toute plainte reçue
  - Le responsable des plaintes assure un traitement équitable et conforme
  - La direction veille à l'application et à l'amélioration de la politique
- 

## **Nous joindre**

- Téléphone : 450 672-3434
- Courriel : [gfi@gfintegrale.ca](mailto:gfi@gfintegrale.ca)
- Adresse : 2695, Montée St-Hubert, St-Hubert (QC) J3Y 4H6