



**POLITIQUE DE TRAITEMENT  
DES PLAINTES**

**Amundi Canada**

**Juin 2025**

**Table des matières**

<b>I - Préambule</b> .....	<b>3</b>
<b>II - Application de la Politique</b> .....	<b>3</b>
1 - Responsable de l'application de la Politique.....	3
2 - Fonctions du responsable de l'application de la Politique .....	3
<b>III - Définition d'une « plainte »</b> .....	<b>3</b>
1 - Comment contacter Amundi Canada .....	4
2 - Comment déposer une plainte .....	4
3 - La réception de la réclamation .....	5
4 - Accusé de réception d'une plainte .....	5
5 - Documenter la plainte .....	5
6 - Traitement de la plainte .....	5
7 - Traitement simplifié de certaines plaintes.....	6
8 - Transmission du dossier à l'Autorité des marchés financiers.....	7
<b>V - Gestion des plaintes d'Amundi Canada</b> .....	<b>7</b>
1 - Les responsabilités d'Amundi Canada .....	7
2 - Maintenance d'un registre des plaintes.....	8
3 - Éléments du dossier de plainte .....	8
4 - Délégation du traitement et de l'analyse des plaintes. ....	8
5 - Gouvernance et amélioration continue .....	9
6 – Rapports annuelle à l'AMF .....	9

## I - Préambule

Tel que le prévoient les dispositions relatives au traitement des plaintes et règlement des différends de la Loi sur les valeurs mobilières (ci-après « Loi ») et le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription (ci-après « Reg ») et le Règlement sur le traitement des plaintes et la résolution des différends dans le secteur financier (le « Règlement sur les plaintes »), Amundi Canada Inc. (ci-après « Amundi Canada ») en tant que partie enregistrée et intermédiaire financier, vous devez avoir une politique de traitement des plaintes.

### 1 - Objectif de la Politique

Le but de la présente Politique est de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter toutes les plaintes reçues par Amundi Canada.

La Politique vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission des accusés de réception et des avis au plaignant, la constitution des dossiers de plaintes, le cas échéant la transmission du dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers (ci-après «AMF») et la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission de rapports ~~bi~~-annuels à l'AMF.

## II - Application de la Politique

### 1 - Responsable de l'application de la Politique

Le Chef de la conformité (CCO) d'Amundi Canada est responsable de l'application de la présente politique. Le CCO agit en tant qu'agent des plaintes et veille à ce que les clients puissent facilement obtenir des informations sur la manière dont Amundi Canada traite les plaintes et le traitement de leurs plaintes.

### 2 - Fonctions du responsable de l'application de la Politique

Le Chef de la conformité veille à :

- faire parvenir l'accusé de réception au plaignant;
- transmettre les avis requis au plaignant;
- transmettre le dossier de plainte à l'AMF sur demande du plaignant;
- tenir un registre des plaintes;
- transmettre les rapports semestriels de plaintes à l'AMF.

De plus, il s'assure de transmettre aux représentants d'Amundi Canada l'information nécessaire afin qu'ils respectent la présente politique.

Le responsable des plaintes peut déléguer ces responsabilités mais est responsable de s'assurer que :

- notre personnel effectue les suivis nécessaires au bon traitement des plaintes de nos clients;
- la personne chargée du traitement d'une plainte a les compétences pour traiter la plainte qui lui ;
- est assignée;
- chaque plainte soit traitée de façon objective et que son traitement prenne en compte les intérêts du client.

## III - Définition d'une « plainte »

Amundi Canada a adopté la définition d'une plainte telle que définie par l'AMF.

Une « plainte » on entend partout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier qui lui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle et pour lequel une réponse finale est attendue.

Les exemples suivants ne sont pas des plaintes :

- Une demande de renseignements ou d'un document à propos d'un produit ou d'un service offert;
- Une demande d'indemnité ou une réclamation d'assurance;
- Une demande pour corriger une erreur administrative, comme une erreur dans la transcription d'une information ou dans le calcul d'une somme due;
- Une demande d'accès ou de modification de renseignements personnels;
- Un commentaire ou une remarque à notre sujet.

#### IV - Traitement des réclamations

Nous traitons chaque plainte de façon objective en tenant compte des intérêts du client qui l'a formulée et nous communiquons avec lui en langage clair et simple.

##### 1 - Comment contacter Amundi Canada

Nos clients peuvent nous contacter à tout moment pour obtenir des informations sur la manière dont nous traitons les plaintes ou sur la façon de déposer une plainte ou de se renseigner sur une plainte qu'ils ont faite.

Nos clients peuvent nous contacter par :

- Téléphone : +1 514 982-2900
- Fax : +1 514 982-2915
- Courriel : [acclientservicing@amundi.com](mailto:acclientservicing@amundi.com)
- Poste : Amundi Canada Inc. 2000 avenue McGill Collège, bureau 1920, Montréal (Québec) - H3A 3H3

##### 2 - Comment déposer une plainte

Le client peut introduire sa réclamation, sans frais, dans la langue nationale officielle de son choix et doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une réclamation. Le client explique en détail les faits à l'origine de sa réclamation, en joignant tous les documents justificatifs pertinents.

Amundi Canada invite à formaliser tout mécontentement par écrit (courrier ou email) :

À votre représentant du service à la clientèle, ou directement à Amundi Canada Inc. :

- Par courrier à Amundi Canada Inc. 2000 avenue McGill Collège, bureau 1920, Montréal (Québec) - H3A 3H3 ;
- Par e-mail à : [acclientservicing@amundi.com](mailto:acclientservicing@amundi.com);
- Par fax au +1 514 982-2915.

Les clients peuvent également déposer une plainte directement auprès de l'AMF en utilisant le formulaire de plainte disponible sur le site web de l'AMF :

[https://lautorite.gc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte\\_formulaire-plainte-an.pdf](https://lautorite.gc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-an.pdf).

### 3 - La réception de la réclamation

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au Chef de la conformité.

Lorsque le client nous exprime un reproche ou une insatisfaction, nous déterminons s'il s'agit d'une plainte ou non. Nous tenons compte de l'ensemble des éléments communiqués par le client pour évaluer s'il formule une plainte. En cas d'incertitude, nous le contactons pour approfondir la situation et évaluer s'il formule une plainte.

Nous aidons les clients à déposer correctement leurs plaintes en leur posant, par exemple, des questions pour mieux comprendre la situation. Nous nous assurons également de comprendre ce qu'ils attendent de nous afin que, entre autres, nous sachions ce qu'ils demandent (par exemple, une correction, un remboursement, des excuses, etc.).

### 4 - Accusé de réception d'une plainte

Amundi Canada fournira un accusé de réception de la plainte dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date à laquelle la première plainte écrite est envoyée (le cachet de la poste sera considéré comme preuve de réception pour les plaintes envoyées par courrier).

L'« Accusé de réception » d'Amundi Canada contient les informations suivantes :

- le code d'identification du dossier de plainte ;
- la date à laquelle la plainte a été reçue par Amundi Canada, si elle est différente de la date à laquelle la plainte a été enregistrée ;
- les moyens par lesquels le plaignant peut obtenir des informations sur le traitement de la plainte ;
- le délai prévu pour le traitement de la plainte et la date avant laquelle la réponse finale doit être fournie au plaignant ; et
- un lien hypertexte donnant accès au résumé de la politique de traitement des plaintes et de résolution des litiges, ou une copie de ce résumé.

### 5 - Documenter la plainte

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Tous les documents et informations pertinents concernant la plainte sont ajoutés à ce dossier au fur et à mesure que la plainte est traitée.

Le dossier de plainte est conservé pendant la même période de rétention que le dossier client et conformément à notre politique de confidentialité. Pour des informations sur notre politique de confidentialité, veuillez consulter <https://www.amundi.ca/professional/personal-information-protection>.

### 6 - Traitement de la plainte

Dès la réception d'une plainte, le Chef de la conformité effectue une enquête.

Amundi Canada doit obtenir toute l'information essentielle au traitement de la plainte par exemple en communiquant avec le client pour lui demander de l'information additionnelle ou en demandant aux membres de notre personnel ou au représentant de lui fournir les renseignements ou documents requis pour analyser la plainte d'un client.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 60 jours suivant la réception de la plainte par Amundi Canada à condition que la Société détienne tous les

renseignements nécessaires à son étude. Si des circonstances exceptionnelles ou des circonstances échappant au contrôle<sup>1</sup> d'Amundi Canada s'appliquent, la réponse finale doit être fournie au plus tard 90 jours après la réception de la plainte.

Le délai de traitement de la plainte commence à la date de réception de la plainte, comme stipulé dans l'accusé de réception envoyé par Amundi Canada au plaignant.

Si, en raison de circonstances exceptionnelles ou de circonstances échappant au contrôle d'Amundi Canada, la plainte ne peut pas être traitée dans le délai fixé ci-dessus, Amundi Canada informera le plaignant par écrit au plus tard à l'expiration du délai initial de 60 jours.

À la conclusion de l'enquête, Amundi Canada fournira au plaignant une réponse écrite finale. La réponse comprendra les renseignements suivantes :

- une mention à l'effet qu'il s'agit d'une réponse finale;
- un résumé de la plainte reçue;
- la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;
- une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération, ainsi que des explications sur les moyens permettant d'effectuer une telle demande;
- si une offre visant à régler la plainte est présentée à l'auteur de celle-ci, le délai à l'intérieur duquel il peut l'accepter;
- les coordonnées d'affaires et la signature de la personne qui a traité la plainte.

#### 7 - Traitement simplifié de certaines plaintes

Nous pouvons traiter certaines plaintes selon un processus simplifié. Celui-ci s'applique aux plaintes pour lesquelles nous sommes en mesure d'offrir aux clients une solution satisfaisante dans un délai de 20 jours.

Nous considérons qu'une plainte est réglée à la satisfaction d'un client lorsqu'il accepte la solution que nous lui proposons pour résoudre sa plainte ou que les explications que nous lui fournissons permettent de résoudre la plainte.

Dans le cadre de ce processus, ces plaintes peuvent notamment être prises en charge par un membre de notre service à la clientèle. De plus, il n'est pas requis de transmettre au client un accusé de réception écrit ou une réponse finale écrite. La personne qui traite la plainte peut le faire verbalement, par exemple dans le cadre d'un appel téléphonique.

La personne qui traite la plainte doit, pour chaque plainte :

- informer le client de la réception de sa plainte et de son droit de demander le transfert de son dossier à l'Autorité (dans un délai de 10 jours);
- lui communiquer notre réponse et la solution que nous proposons pour résoudre sa plainte (dans un délai de 20 jours).

Ces échanges peuvent être résumés dans un document déposé au dossier de plainte ou être consignés au dossier de plainte intégralement. Le dossier de plainte peut être consigné au dossier

---

<sup>1</sup> Des circonstances hors de notre contrôle retardent le traitement de la plainte, par exemple lorsque l'analyse de la plainte requiert la réception de documents provenant d'un tiers, comme un relevé ou un rapport ; ou ; Des circonstances exceptionnelles se présentent et justifient un prolongement de la période d'analyse de la plainte. Par exemple, si nous voyons notre volume de plaintes augmenter de façon importante après une catastrophe naturelle.

du client, incluant les renseignements utilisés dans le cadre du traitement de la plainte et de son règlement.

Lors de l'utilisation du processus simplifié et lorsque une plainte ne peut être résolue à la satisfaction du plaignant, Amundi Canada enverra au plaignant, au plus tard le 20<sup>e</sup> jour suivant la réception de la plainte, un accusé de réception écrit comme indiqué dans la section IV 4 – Accusé de réception d'une plainte.

#### 8 - Transmission du dossier à l'Autorité des marchés financiers

Si le plaignant est insatisfait du traitement accordé à sa plainte ou de la réponse obtenue à la suite de l'examen de celle-ci, il peut demander à Amundi Canada que son dossier de plainte soit transféré à l'AMF ou peut faire la demande directement auprès de l'AMF<sup>2</sup>.

Dans tous les cas, nous nous assurons de transmettre son dossier à l'Autorité dans un délai maximal de 15 jours suivant la réception de la demande.

Le dossier transféré à l'AMF contient l'ensemble des pièces relatives à la plainte.

L'agent des plaintes est la personne que nous désignons pour interagir avec l'Autorité. Celui-ci assure le suivi à l'égard du traitement d'une plainte ou lors de l'examen par l'Autorité d'un dossier de plainte. Il est aussi le point de contact de l'Autorité lorsqu'elle sollicite notre participation à une conciliation ou une médiation qu'elle propose.

Le respect des règles de protection des renseignements personnels demeure la responsabilité d'Amundi Canada.

### V - Gestion des plaintes d'Amundi Canada

#### 1 - Les responsabilités d'Amundi Canada

- Tout représentant ou employé du cabinet qui reçoit une plainte doit la transmettre sans délai aux personnes chargées du traitement des plaintes.
- Tout employé chargé de traiter une plainte doit s'abstenir de le faire s'il se trouve dans un conflit d'intérêts potentiel ou s'il ne peut pas le faire de manière objective ;
- Tout employé chargé de traiter une plainte doit s'assurer qu'il possède les compétences ou les connaissances requises pour traiter la plainte et, si nécessaire, demander de l'aide à des personnes qui ont cette connaissance ;
- S'assurer que les plaignants comprennent le processus de traitement des plaintes et les aider à déposer toute plainte qu'ils pourraient avoir ;
- S'assurer que les plaignants disposent de toutes les informations qu'ils ont demandées en rapport avec leur plainte. Et informer les plaignants sur la manière dont ils seront informés de l'état de leur plainte ;
- Informer les plaignants lorsqu'une plainte affecte un autre intervenant, y compris la mesure dans laquelle la plainte implique l'intervenant ;
- S'assurer que si la plainte a des conséquences pour d'autres clients, des actions nécessaires sont prises pour résoudre la situation pour tous les clients ;

---

<sup>2</sup> Voir le paragraphe IV 2 – Comment déposer une plainte.

## 2 - Maintenance d'un registre des plaintes

Amundi Canada a établi un registre des plaintes dans le cadre de la mise en œuvre de cette politique. Le responsable des plaintes est chargé de s'assurer que les informations nécessaires sont soumises au registre.

Toute plainte correspondant à la définition à l'article quatre (4) de la présente Politique doit faire l'objet d'une inscription au registre et, plus particulièrement :

- toute plainte écrite, peu importe le niveau d'intervention impliqué dans le traitement de cette plainte;
- toute poursuite judiciaire visée par la définition d'une plainte à l'article trois (III) de la présente Politique.

## 3 - Éléments du dossier de plainte

Chaque dossier de plainte contient les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant détaillant ;
  - le reproche à l'endroit d'Amundi Canada;
  - le préjudice réel ou potentiel;
  - la mesure correctrice demandée.
- une copie de l'accusé de réception envoyé au plaignant ;
- tout document ou renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte;
- tout document ou information envoyé ou fourni concernant toute offre de résolution, documents supplémentaires / faits reçus de la part du plaignant ou toute information concernant d'autres institutions affectées par la plainte.
- copies de tout avis écrit envoyé au plaignant conformément à la section IV, paragraphe 6 ou 7 ;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- une copie de la réponse finale d'Amundi Canada, écrite et motivée, qui a été transmise au plaignant.
- tout échange avec l'auteur de la plainte ou un résumé de cet échange.

Le responsable des plaintes est chargé de mettre à jour le dossier de plainte avec de nouvelles documents.

## 4 - Délégation du traitement et de l'analyse des plaintes.

Normalement, les plaintes sont traitées par le Responsable des plaintes, cependant, le Responsable des plaintes peut les confier à un autre employé. Lorsque la plainte est traitée par un désigné, le désigné reste sous la supervision du Responsable des plaintes.

Pour déterminer si la plainte peut être traitée par un désigné, les facteurs suivants sont pris en compte :

- la complexité de la plainte ;
- la compétence nécessaire du désigné (connaissances, formation et expérience professionnelle) pour traiter la plainte ; et
- la charge de travail du désigné.

Dans tous les cas, nous veillons à ce que la personne traite chaque plainte conformément à notre politique de traitement des plaintes et ait accès à toutes les informations nécessaires pour traiter la plainte.

#### 5 - Gouvernance et amélioration continue

Amundi Canada fait rapport sur les plaintes à son Comité des Risques et de la Conformité trimestriellement et à son Conseil d'Administration semestriellement. Les informations rapportées à ces instances comprennent :

- le nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que nos réponses à ces plaintes;
- les causes communes aux plaintes traitées et les situations problématiques qui sont ainsi révélées;
- les difficultés liées à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique.

Amundi Canada utilise ces renseignements afin de cibler les problématiques récurrentes qui pourraient être mises en évidence.

#### 6 – Rapports annuelle à l'AMF

Amundi Canada doit produire une déclaration de plaintes à l'AMF une fois par année. Le Chef de la conformité s'assure de soumettre l'information relative à chacune des plaintes reçues dans le système de déclaration informatisé de l'AMF dans les délais prescrits.

**version 2, juin 2025**