

## Amundi Canada Inc.

### Politique de traitement des plaintes

Doc ID #:	AC-POL-002-01
Revision :	R3
Date de création :	04/01/2009
Date de modification :	15/03/2019
Group Doc :	<a href="#">Politique de gestion des réclamations</a>

## Contenu de la Politique

1. Préambule .....	3
2. Objectif de la Politique .....	3
3. Application de la Politique .....	3
3.1 Responsable de l'application de la Politique .....	3
3.2 Fonctions du responsable de l'application de la Politique.....	3
4. Définition d'une « plainte » .....	3
5. Réception de la plainte.....	4
5.1 Moyen de transmettre une plainte .....	4
5.2 Saisie de la plainte .....	4
6. Création du dossier de la plainte .....	4
6.1 Dossiers de plainte.....	4
6.2 Éléments du dossier de plainte .....	4
7. Traitement de la plainte.....	5
8. Transmission du dossier à l'Autorité des marchés financiers .....	5
9. Création et maintien d'un registre des plaintes.....	5
9.1 Registre des plaintes.....	5
9.2 Contenu du registre des plaintes .....	5
10. Rapport annuel.....	6
11. Entrée en vigueur de la Politique.....	6

## 1. 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 »), Amundi Canada Inc. (ci-après « Amundi Canada ») en tant qu'assujetti, doit se doter d'une politique de traitement des plaintes.

## 2. 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.

## 3. Application de la Politique

### Responsable de l'application de la Politique

Le Chef de la conformité d'Amundi Canada est responsable de l'application de la présente politique. Il agit à titre de répondant auprès de l'AMF. Il peut être rejoint au +1 514-982-2900.

### 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.

## 4. Définition d'une « plainte »

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

*« Une plainte constitue l'expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision :*

- *un reproche à l'endroit de l'entreprise;*
- *le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur;*
- *une demande de mesure corrective.*

*Une plainte doit être consignée par écrit, d'une façon qui permette de la conserver. Si un consommateur manifeste plutôt sa plainte verbalement, la personne qui en assure la prise en charge doit alors documenter celle-ci de sorte à en permettre la conservation.*

*Ainsi, ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise. Par contre, dans l'éventualité où le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme telle dans la politique de l'entreprise, il s'agit alors d'une plainte. »*

## 5. Réception de la plainte

### 5.1 Moyen de transmettre une plainte

Le client qui désire porter une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

**Amundi Canada Inc.**

2000 avenue McGill College, bureau 1920  
Montréal (Québec) - H3A 3H3

Tél. : +1 514 982-2900

Télé. : +1 514 982-2915

www.amundi.com

### 5.2 Saisie de la plainte

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

Le Chef de la conformité doit transmettre un accusé de réception de la plainte dans les cing jours ouvrables. À cet effet, il doit utiliser l'accusé de réception modèle d'Amundi Canada contenant l'avis requis par la Loi.

## 6. Création du dossier de la plainte

### 6.1 Dossiers de plainte

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct.

### 6.2 Éléments du dossier de plainte

Chaque dossier de plainte contient les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant les trois (3) éléments suivants :
  - le reproche à l'endroit d'Amundi Canada;
  - le préjudice réel ou potentiel;
  - la mesure correctrice demandée.
- 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.

## 7. Traitement de la plainte

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

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de la plainte par Amundi Canada à condition que la Société détienne tous les renseignements nécessaires à son étude. Conséquemment, le délai pour le traitement de la plainte commence à courir à la plus récente des dates suivantes :

- la date de réception de la plainte tel que stipulé à l'accusé de réception envoyé par Amundi Canada au plaignant; ou
- la date à laquelle le Chef de la conformité a reçu tous les documents nécessaire au traitement de la plainte tel qu'exigé dans l'accusé de réception.

Si, pour des circonstances exceptionnelles la plainte ne peut être traitée dans les délais prescrits à la présente Politique, le Chef de la conformité doit en aviser le plaignant avant l'expiration du délai prescrit.

À l'issue de l'enquête, le Chef de la conformité doit transmettre au plaignant une réponse finale écrite et motivée.

## 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. Pour ce faire il s'adresse au Chef de la conformité d'Amundi Canada.

Toutefois, le plaignant ne peut faire une telle demande qu'à l'expiration du délai prévu pour l'obtention d'une réponse finale (30 jours), sans dépasser une période d'un an de la date de réception de cette réponse.

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

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

## 9. Création et maintien d'un registre des plaintes

### 9.1 Registre des plaintes

Amundi Canada a mis en place un registre des plaintes afin d'assurer la mise en place de la présente Politique. Le Chef de la conformité a la tâche de soumettre les informations nécessaires au registre ainsi que de faire les mises à jours aux dossiers de plaintes lorsque requis.

### 9.2 Contenu du registre des plaintes

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 quatre (4) de la présente Politique.

## 10. Rapports semestriels

Amundi Canada doit produire une déclaration de plaintes à l'AMF deux 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.

## 11. Entrée en vigueur de la Politique

La présente Politique entre en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2009.

Dernier mise à jour 15/03/2019

Mise à jour précédent 14/03/2011

Amundi Canada Inc., 2000, Avenue McGill College, Bureau 1920 Montréal QC H3A 3H3 (« Amundi Canada »), est une société constituée aux termes des lois du Canada et une filiale à part entière d'Amundi Asset Management, une société constituée aux termes des lois françaises. Toutes deux sont des filiales à 100 % d'Amundi Group (« Amundi »), une compagnie publique depuis le 12 novembre 2015 et dont l'actionnaire de contrôle est le Groupe Crédit Agricole S.A. à hauteur de 70 % .

Amundi Canada est inscrite en tant que gestionnaire de portefeuille dans les provinces du Québec, de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ainsi qu'en tant que courtier sur le marché dispensé dans les mêmes provinces, sauf en Nouvelle-Écosse. Lorsqu'Amundi Canada agit à titre de conseillers en valeurs auprès de clients canadiens suivant la conclusion de contrats de gestion intervenus entre Amundi Canada et ses clients, Amundi Canada délègue ensuite à l'un des affiliés d'Amundi, suivant la conclusion de contrat de sous-conseillers.

Les informations fournies par Amundi Canada par la présente sont confidentielles et s'adressent exclusivement à des investisseurs qualifiés et à toute autre personne dispensée aux termes des lois canadiennes applicables. Les informations ne visent pas à être distribuées ni à être utilisées par toute personne ou entité dans un pays ou une juridiction où cette distribution ou utilisation serait contraire aux dispositions légales ou réglementaires, ou qui imposerait à Amundi Canada ou ses sociétés affiliées (ensemble, le « groupe Crédit Agricole ») de se conformer aux obligations d'enregistrement de ces pays ou juridictions. En outre, les données et informations figurant dans ce document sont fournies à titre d'information uniquement. À moins de stipulation explicite, aucune information fournie ne constitue une offre d'achat, une sollicitation de vente de titres, un conseil d'investissement quant à l'achat ou à la vente d'un titre, une offre ou une sollicitation par Amundi Canada ou un autre membre quelconque du groupe Crédit Agricole de fournir un conseil d'investissement ou un service financier, juridique, fiscal ou de placement ou d'acheter ou vendre des titres ou autres instruments financiers. Ni Amundi Canada ni aucun membre du groupe Crédit Agricole ne donne de garantie ni ne fait aucune déclaration, expresse ou tacite, que les informations fournies sont exactes, complètes ou à jour.