

RÉSUMÉ DE NOTRE POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Conformément aux exigences établies dans le *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* et les exigences de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, vous trouverez ci-dessous un résumé de la politique de traitement des plaintes adoptée par GRMF inc.

Formuler une plainte à l'égard de nos services

Nous nous engageons à veiller à ce que les plaintes, le cas échéant, soient prises en charge rapidement et qu'elles soient traitées dans les meilleurs délais.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard de nos services ou d'un produit que nous offrons et une attente de votre part que nous prenions des mesures pour y remédier. Ce serait le cas, par exemple, si vous demandiez un remboursement ou que vous souhaitiez que nous posions des actions pour régler la situation qui serait à l'origine de votre plainte.

Comment formuler une plainte?

Vous pouvez formuler votre plainte en communiquant avec nous par le moyen qui vous convient. Vous pouvez également remplir le [formulaire mis en ligne](#) de l'*Autorité des marchés financiers* (l'Autorité). Nous pouvons vous aider à formuler votre plainte.

Pour nous joindre

Téléphone : 514 258-1178

Courriel : grmf@grmf.ca

Adresse : 24-485, rue des Vosges Boucherville QC J4B 8J4

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Des questions? Communiquez avec nous pour connaître la façon dont nous traitons les plaintes.

Les étapes du traitement d'une plainte

Nous pourrions traiter certaines plaintes selon un processus simplifié par lequel nous tenterions de vous proposer une solution pour régler la situation. Ce processus est expliqué plus loin. Si nous n'étions pas en mesure de régler votre plainte selon ce processus ou si la nature ou la complexité de votre plainte ne s'y prêtait pas, celle-ci serait traitée suivant les étapes suivantes.

1. Accusé de réception

Un accusé de réception écrit vous serait transmis dans un délai de 10 jours suivant la réception de votre plainte.

2. Analyse de la plainte

Nous nous assurerions de bien comprendre votre plainte et vos attentes à notre endroit. Au besoin, nous communiquerions avec vous pour demander de l'information additionnelle.

3. Réponse finale écrite

Une réponse finale écrite vous serait transmise dans un délai de 60 jours. Dans cette réponse, nous vous expliquerions comment nous avons analysé votre plainte et ce qui a mené à notre réponse et, le cas échéant, à la solution que nous vous proposerions pour résoudre votre plainte.

Vous pourriez alors communiquer avec nous pour toute question ou commentaire au sujet de notre réponse.

Prolongation du délai pour fournir une réponse finale

Il pourrait arriver que le traitement de votre plainte soit plus long ou complexe que prévu et que nous déterminions qu'un délai additionnel soit nécessaire pour poursuivre l'analyse. Ce délai additionnel ne pourrait dépasser 30 jours. Nous vous en aviserions par écrit en précisant les raisons qui justifient ce délai additionnel.

4. Évaluation de l'offre et règlement de la plainte

Vous pourriez prendre le temps d'analyser notre réponse ou, d'évaluer l'offre que nous vous présenterions pour régler votre plainte. Dans ce dernier cas, nous vous accorderions un délai pour nous confirmer que vous acceptez notre offre, que vous la refusez ou que vous nous présentiez une contre-offre.

Ce délai devrait être suffisamment long pour vous permettre d'obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée.

Après s'être entendus avec vous sur la façon de régler votre plainte, nous aurions 30 jours pour y donner suite à moins de convenir avec vous d'un délai différent si cela est dans votre intérêt.

5. Examen du dossier de plainte par l'Autorité

Un dossier serait ouvert pour chaque plainte et tous les renseignements ou les documents utiles au traitement de la plainte y seraient conservés.

Vous pourriez communiquer avec nous pour demander l'examen de votre dossier de plainte par l'Autorité à tout moment si vous étiez insatisfait de la façon dont nous aurions traité votre plainte ou de la réponse que nous vous aurions fournie. Nous aurions l'obligation de transmettre votre dossier de plainte à l'Autorité dans un délai maximal de 15 jours suivant votre demande.

Le traitement simplifié de certaines plaintes

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

Une plainte serait considérée avoir été réglée à votre satisfaction si vous acceptiez la solution que nous vous proposerions pour résoudre votre plainte ou que les explications que nous vous aurions fournies permettaient de résoudre la plainte.

Dans le cadre de ce processus, une plainte pourrait être traitée dans le cadre d'un appel téléphonique.

Si nous n'étions pas en mesure de vous proposer une solution ou de vous fournir des explications qui permettraient de résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus, nous vous en informerions par écrit. Le traitement de votre plainte se poursuivrait suivant les étapes du traitement d'une plainte détaillées plus haut.

Le temps que nous prendrions pour tenter de régler votre plainte selon un processus simplifié n'affecterait pas notre obligation de vous fournir notre réponse finale écrite dans les délais requis.

Mise à jour en date du 1^{er} juillet 2025