

# **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Régime complémentaire de retraite des employés salariés  
de l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.

## **1. INTRODUCTION**

Le présent document constitue la Politique de traitement des plaintes (la « Politique ») du Régime complémentaire de retraite des employés salariés de l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. (le « Régime »). La politique relève du comité de retraite (le « Comité ») du Régime et s'applique autant au Comité qu'aux sous-comités et qu'à ses partenaires, soit les Ressources Humaines et l'Épargne et Retraite Collectives de l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. fournissant des services ou des documents aux participants du Régime. Une plainte faite envers un membre du Comité sera traitée par une entité externe au Comité, soit l'Audit Interne de l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. (« iA »).

La Politique a pour objectif de décrire le processus mis en place par le Comité pour traiter et régler les plaintes des participants.

## **2. DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ**

Une plainte consiste en l'expression d'une insatisfaction ou d'un reproche, l'identification d'un préjudice ou la réclamation d'une mesure correctrice par un participant du Régime à l'égard d'un document ou d'un service fourni ou distribué par le Comité ou les partenaires du Comité. Une plainte doit être formulée par écrit et présenter de façon détaillée l'insatisfaction ou le préjudice allégué.

## **3. RÉCEPTION ET TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ**

Lorsqu'un participant du Régime est insatisfait d'un document ou d'un service reçu, il doit d'abord obtenir l'information ou l'aide nécessaire pour résoudre son insatisfaction en communiquant, le cas échéant, avec le partenaire du Comité ayant fourni le service ou le document.

Si le partenaire du Comité ne réussit pas à résoudre l'insatisfaction ou le différend du participant, le participant devra communiquer par écrit, soit par courrier ou courriel, avec le Conseiller au comité de retraite (le « Conseiller »). À la réception de la plainte, le Conseiller s'assurera que celle-ci a bien été traitée selon le processus décrit dans la présente Politique. Si la plainte n'a pas été traitée selon le processus décrit dans la présente Politique, le Conseiller réacheminera celle-ci au partenaire d'affaire en question afin que le processus établi soit suivi. Si la plainte a été traitée selon le processus décrit dans la présente politique ou si la plainte est envers un membre du Comité, le Conseiller en accusera réception dans un délai de cinq jours civils suivant l'ouverture du dossier. Dans le cas d'une plainte envers un membre du Comité, le Conseiller acheminera la plainte à l'Audit Interne de iA. Au besoin, le Conseiller pourra demander au participant un complément d'information.

## **4. ENQUÊTE ET RÉPONSE À UNE PLAINTÉ**

Dans le cas d'une plainte envers un membre du Comité, l'Audit Interne a la responsabilité de collecter les faits, d'enquêter et de recommander au comité de retraiter les actions à prendre relativement à la plainte.

Pour toute autre plainte, le Conseiller aura la responsabilité de prendre connaissance de la plainte, de rassembler les faits liés à la plainte et de présenter au Comité l'analyse et les recommandations afin de s'assurer du traitement équitable de la plainte. Dans le cadre de l'enquête, le Conseiller pourra demander que d'autres documents lui soient fournis et s'entretenir avec les personnes qui possèdent de l'information ou qui connaissent certains faits relatifs à la plainte. Le Comité rendra une décision finale au participant par écrit dans un délai maximal de 90 jours civils.

Le Comité conserve le dossier de plainte, qui comprend la plainte écrite du participant, les documents à son soutien, l'accusé-réception de la plainte, tout document ou toute information dont le Comité a tenu compte pour prendre sa décision finale ainsi qu'une copie de la décision finale.

## **5. PLAINTÉ JUDICIARISÉE**

Si la plainte a fait l'objet d'une mise en demeure, le Comité proposera au participant l'option de suivre le processus décrit dans la présente politique ou de suivre le processus judiciaire. Dans le cas où le participant préfère poursuivre le processus judiciaire ou si la plainte visée a fait l'objet d'une requête devant les tribunaux, le Comité informera par écrit le participant que sa plainte ne fera pas l'objet d'une enquête par le Comité compte tenu du litige en cours.

## **6. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ADMINISTRATION DE LA POLITIQUE**

La présente politique entre en vigueur en date du 3 décembre 2019 et peut être revue par le Comité au besoin, mais au moins une fois tous les cinq ans. Tout élément qui n'est pas prévu à la politique doit être soumis au Comité pour décision.