

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

2025-06-23

## 1. OBJECTIFS

La Politique de traitement des plaintes et de règlement des différends (ci-après la « Politique ») a pour objectif de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite pour notre clientèle afin de s'assurer du traitement des plaintes reçues par SYNEX SOLUTIONS COLLECTIVES ou l'un de ses cabinets partenaires, ci-après appelé « le cabinet ».

Elle a aussi pour objectif de contribuer à l'amélioration de nos services en nous permettant d'identifier les causes communes aux plaintes que nous recevons et de mettre en œuvre les solutions pour corriger les situations problématiques

## 2. DÉFINITION

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard de l'un de nos services ou d'un produit que nous offrons. Celle-ci est formulée par un client qui attend du cabinet qu'il prenne des mesures pour la résoudre.

**Certaines communications NE SONT PAS considérées comme 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.  
À titre d'exemple, lorsque vous demandez un remboursement ou souhaitez que nous posions des actions pour régler la situation à l'origine de la plainte.

### 3. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

#### COMMENT FORMULER UNE PLAINTE?

Vous pouvez formuler votre plainte en communiquant avec nous par le moyen qui vous convient.

#### Pour nous joindre :

**Téléphone :** 1-866-321-2233

**Courriel :** [plainte@synexcorp.ca](mailto:plainte@synexcorp.ca)

**Adresse civique :** 2828, boul. Laurier, bureau 1300, Québec (Québec) G1V 0B9

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. Des questions ? Communiquez avec nous pour connaître la façon dont nous traitons les plaintes.

Vous pouvez également remplir le formulaire de plainte de l'Autorité des marchés financiers et nous demeurons disponibles pour vous assister.

[Formulaire de plainte-AMF](#)

#### LES ÉTAPES DU PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

SYNEX SOLUTIONS COLLECTIVES et ses cabinets partenaires peuvent traiter certaines plaintes en suivant un **processus simplifié**. Ce processus est expliqué plus loin dans cette politique. Si nous ne sommes pas en mesure de régler votre plainte selon ce processus ou si la nature ou la complexité de votre plainte ne s'y prête pas, celle-ci sera traitée suivant les étapes suivantes.

##### 1) Réception de la plainte

Dans les **10 jours suivant**, la transmission de votre plainte, vous recevrez un accusé de réception.

Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai de **10 jour ouvrable**, à défaut de quoi la plainte sera réputée abandonnée.

##### 2) Analyse de la plainte

Nous analyserons votre plainte afin de bien comprendre vos attentes envers nous. Afin de ne pas engendrer de délai supplémentaire, votre collaboration pourrait être requise si nous communiquons avec vous pour obtenir des informations complémentaires nécessaires.

### 3) Réponse finale écrite

Dans **les 60 jours\*** suivant la transmission de votre plainte, vous recevrez une réponse finale écrite dans laquelle sera expliqué :

- Comment l'analyse de votre plainte fut effectuée ;
- Les éléments évalués menant à notre réponse ;
- Et si possible, la solution proposée pour résoudre votre plainte.

#### **\*Prolongation de délai supplémentaire**

Dans le cas où le traitement de votre plainte soit plus complexe ou requiert un délai plus long, SYNEX SOLUTIONS COLLECTIVES vous en avisera par écrit en prenant soin de préciser les raisons justifiant un délai additionnel d'**au plus 30 jours**.

### 4) Évaluation de l'offre et règlement de la plainte

Nous vous invitons à prendre le temps d'analyser la réponse finale de notre cabinet. Néanmoins, SYNEX SOLUTIONS COLLECTIVES et ses cabinets partenaires devra avoir obtenu votre réponse, dans un délai de **30 jours**, à moins d'avoir reçu une demande écrite de prolongation de délai raisonnable de votre part. L'une des réponses suivantes pourra alors nous être transmise :

- Votre acceptation de l'offre;
- Votre refus de l'offre;
- Votre présentation d'une contre-offre.

Lorsque nous nous entendons avec vous sur la façon de régler votre plainte, SYNEX SOLUTIONS COLLECTIVES donnera suite au règlement entendu dans un délai de **30 jours** à moins d'avoir convenu avec vous d'un délai différent dans votre intérêt.

Advenant que SYNEX SOLUTIONS COLLECTIVES n'obtienne pas de réponses, ni de suivis de votre part selon les délais établis du processus de traitement des plaintes, SYNEX SOLUTIONS COLLECTIVES pourrait être contraint de fermer votre dossier de plainte.

### RÈGLES DE TENUE DU DOSSIER DE PLAINTE

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier doit comprendre tous les renseignements et documents utiles au traitement de votre plainte.

#### **TRANSMISSION DU DOSSIER À L'AUTORITÉ**

Si vous n'êtes pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de votre plainte, vous pouvez demander au responsable, et ce, en tout temps, de transférer son dossier à l'Autorité.

Le dossier transféré est composé de l'ensemble des éléments d'information relatifs à la plainte. Nous avons l'obligation de transmettre votre dossier de plainte à l'Autorité dans un délai maximal de 15 jours suivant votre demande.

### **PROCESSUS SIMPLIFIÉ DU TRAITEMENT (DE CERTAINES PLAINTES)**

Nous pouvons traiter et résoudre certaines plaintes selon un processus simplifié. Celui-ci s'applique aux plaintes pour lesquelles nous sommes en mesure d'offrir :

- Une **solution satisfaisante** (acceptation de solution ou d'explications)
- Un règlement dans un **délai de 20 jours**.
- Une prise en charge par un membre de notre service à la clientèle (exemple : lors d'un appel téléphonique).

Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une solution ou de vous fournir des explications qui permettent de résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus simplifié, nous vous en informerons par écrit.

Le traitement de votre plainte se poursuivra suivant les étapes du traitement d'une plainte détaillées plus haut.

Le délai consacré au traitement simplifié de votre plainte n'a aucune incidence sur notre engagement à vous transmettre une réponse finale écrite dans les délais prescrits.

## **4. LE RESPONSABLE DES PLAINTES**

Le cabinet a nommé un Responsable des plaintes qui s'assure que SYNEX SOLUTIONS COLLECTIVES et ses cabinets partenaires se conforment aux lois applicables sur le traitement des plaintes et le règlement des différends.

Le responsable du cabinet agit à titre de répondant auprès de l'Autorité des marchés financiers. Le responsable doit transmettre au personnel toute l'information nécessaire au respect de cette politique tout en veillant à son application.

## **5. ADOPTION ET MODIFICATION DE LA POLITIQUE**

Cette Politique a été adoptée par le Conseil exécutif de Synex et prend effet le 1<sup>er</sup> juillet 2025. Elle remplace toutes les versions antérieures. L'historique des versions de la Politique peut être obtenu sur demande au Responsable du traitement des plaintes et règlement des différends.

Le Responsable du traitement des plaintes et règlement des différends est responsable de la Politique et de sa révision. La Politique peut être modifiée à la discrétion de Synex afin de refléter les modifications aux exigences applicables ou aux pratiques de Synex et sera révisée minimalement tous les trois ans.