

Résumé de notre procédure de traitement des plaintes et de règlement des différends

SOUMETTRE UNE PLAINTÉ A L'ÉGARD DE NOS SERVICES

Nous nous engageons à assurer une prise en charge rapide des plaintes et à les traiter dans les plus brefs délais.

QU'EST-CE QU'UNE PLAINTÉ?

Une plainte est l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction à l'égard d'un produit ou service que nous offrons. Elle s'accompagne de votre attente que nous prenions des mesures pour corriger la situation.

COMMENT FORMULER UNE PLAINTÉ?

Vous pouvez transmettre votre plainte par le moyen de communication qui vous convient le mieux (courriel, courrier). Vous avez aussi la possibilité d'utiliser le **formulaire** en ligne de l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité »). Nous pouvons vous accompagner dans cette démarche.

Pour nous joindre

Courriel : **info@optimumgam.ca**

Adresse : 425, boul. De Maisonneuve O., bureau 1620

Montréal (Québec) H3A 3G5, CANADA

QUELLES SONT LES ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ?

Certaines plaintes peuvent être réglées dans le cadre d'un processus simplifié, qui vise à vous proposer rapidement une solution. Ce processus est décrit plus en détail ci-après. Si votre plainte ne peut être réglée de cette façon en raison de sa nature ou de sa complexité, elle sera alors traitée conformément aux étapes suivantes.

1. **Accusé de réception**

Dans les 10 jours suivant la réception, nous vous transmettons un accusé de réception écrit.

2. **Analyse**

Nous examinerons attentivement votre plainte et verrons à comprendre vos attentes. Si nécessaire, nous vous contacterons pour obtenir des informations complémentaires.

3. Réponse finale écrite

Dans un délai maximal de 60 jours, nous vous adressons une réponse écrite expliquant notre analyse, la décision prise et, le cas échéant, la solution proposée. Vous pouvez nous contacter si vous avez des questions ou commentaires à ce sujet.

Prolongation du délai pour fournir notre réponse finale

Si l'analyse requiert plus de temps, un délai additionnel (maximum 30 jours) peut être nécessaire. Vous serez alors informé par écrit des raisons de cette prolongation.

4. Évaluation et règlement

Vous disposez d'un délai raisonnable pour étudier notre réponse et décider si vous acceptez ou refusez l'offre proposée, ou si vous formulez une contre-proposition. En cas d'entente, nous mettrons en œuvre la solution au cours des 30 jours qui suivront, sauf si nous convenons ensemble d'un autre délai.

5. Recours auprès de l'Autorité

Chaque plainte fait l'objet d'un dossier regroupant les renseignements pertinents. Si vous êtes insatisfait du traitement de votre plainte ou de la réponse obtenue, vous pouvez demander en tout temps que l'Autorité examine votre dossier. Nous transmettrons celui-ci à l'Autorité dans les 15 jours suivant votre demande.

EXISTE-T-IL UN PROCESSUS SIMPLIFIÉ?

Certaines plaintes peuvent être réglées dans un délai de 20 jours par un processus simplifié, généralement pris en charge par notre service à la clientèle (par exemple, lors d'un appel téléphonique).

Une plainte est considérée réglée si :

- vous acceptez la solution proposée, ou
- nos explications répondent à vos préoccupations.

Si nous ne pouvons résoudre la plainte par ce processus, nous vous en informerons par écrit et poursuivrons le traitement selon les étapes décrites ci-dessus. Le temps consacré au processus simplifié n'a aucune incidence sur notre obligation de vous fournir une réponse finale écrite dans les délais requis.

BESOIN D'AIDE?

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toute question sur le traitement de votre plainte.