

Traitement des plaintes clients - Gestion de Placements Inovestor (GPI)

Si vous avez une plainte à formuler concernant le service de GPI, vous pouvez nous faire parvenir les informations relatives à celle-ci par courriel ou par la poste.

NB : Le courriel n'offre pas forcément le même niveau de confidentialité.

Adresse Postale :

Gestion de Placements Inovestor (GPI)

Service des plaintes

1097 St-Alexandre

Bureau 400

Montréal, QC, H2Z 1P8

Courriel : info@inovestor.am avec « Plainte Client » dans le sujet du message.

Voici la procédure que vous devez suivre :

1. Votre descriptif de plainte doit contenir les informations suivantes :
 - i. Ce que vous reprochez à GPI;
 - ii. La date de l'incident ;
 - iii. Ce que vous demandez comme mesure corrective, par exemple (remboursement, excuses, ajustement des investissements...).
2. Nous accuserons réception de votre plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.
3. L'accusé de réception comprendra :
 - i. Un résumé de la plainte ;
 - ii. Le résultat de nos investigations ;
 - iii. Une copie de la procédure et Politique de traitement des plaintes GPI;
 - iv. Notre décision argumentée de donner suite ou non à votre plainte ;
 - v. Si notre décision est retardée:
 - Une explication du délai de traitement ;
 - Une date de décision.
4. Vous pouvez décider de recourir aux services de médiation offerts par l'Ombudsman for Banking Services and Investments (**OBSI**) en les contactant au courriel : ombudsman@obsi.ca ou par téléphone au 1-888-451-4519.
5. Si vous êtes résident du Québec, vous pouvez consulter le service gratuit de l'AMF à l'adresse suivante : www.lautorite.qc.ca.
6. Vous pouvez également avoir recours à un avocat pour le cas où vous envisageriez un recours devant les tribunaux civils.