

# Politique de plaintes WPiAM

## introduction

La communication ouverte et des retours sont considérés comme des éléments essentiels d'un environnement de travail satisfaisant et productif.

The World Partners in Asset Management encourage ses parties prenantes<sup>1</sup> pour résoudre les problèmes ou préoccupations qu'ils pourraient avoir le plus tôt possible entre eux ou, à défaut, le conseil.

Le processus privilégié implique que les parties prenantes résolvent les problèmes à leur satisfaction en interne, sans se sentir obligées de se référer à des organisations externes ou aux autorités pour obtenir de l'aide.

## Objectif

Le but de ce document est de fournir un moyen par lequel les parties prenantes peuvent résoudre les plaintes liées à l'entreprise dès qu'elles surviennent.

## Politique

Les partenaires mondiaux de la gestion d'actifs établiront des mécanismes pour promouvoir une résolution rapide et efficace des problèmes découlant des plaintes.

Les parties prenantes doivent se sentir à l'aise pour discuter des problèmes avec le conseil conformément aux procédures décrites ci-dessous.

Toutes les voies formelles de traitement des plaintes seront entièrement documentées et les souhaits de l'intervenant seront pris en compte pour déterminer les étapes et actions appropriées.

Aucun individu ne sera intimidé ou traité injustement de quelque manière que ce soit s'il utilise cette politique pour résoudre un problème.

Cette politique s'applique à toutes les parties prenantes associées aux partenaires mondiaux

Président du conseil d'administration

Partenaires mondiaux en gestion d'actifs

Octobre 2020

---

<sup>1</sup> Partie prenante - personne ou organisation qui peut affecter ou être affectée par, ou se percevant comme étant affectée par une décision ou une activité (ISO 55000: 2014)