

## Processus de gestion des plaintes

### I. Accusé de réception

Dans un délai de cinq jours ouvrés, l'Organisme de Conformité du Groupe PronoKal accusera réception de la réclamation déposée. Si nécessaire, la personne requérante peut être invitée à fournir des précisions et/ou des informations supplémentaires.

Après avoir soumis la plainte, un numéro d'identification sera fourni avec lequel le requérant peut suivre l'état du traitement.

### II. Classification

Toutes les plaintes reçues seront soigneusement examinées et analysées. Si la plainte est crédible et étayée par des preuves suffisantes, un processus d'enquête sera lancé. Ensuite, dans la plupart des cas, le dossier sera confié au Compliance Officer, qui sera chargé de mener l'enquête sur les faits.

### III. Enquête confidentielle

L'enquête aura pour but de déterminer, dans la mesure du possible, la véracité des faits signalés, si ces faits constituent une infraction au règlement intérieur ou à la loi, et l'identité de la ou des personnes qui en sont responsables.

Toute l'enquête sera confidentielle. Toutefois, dans le cas où cela serait jugé nécessaire à une enquête correcte sur les faits signalés, les informations strictement nécessaires seront partagées, impliquant le moins de personnes possible.

### IV. Décision et communication

Une fois l'enquête interne terminée, on décidera si une violation s'est produite et, le cas échéant, les mesures appropriées seront prises.

Enfin, le plaignant sera informé du résultat de l'enquête effectuée, à moins qu'il n'existe des circonstances qui rendent opportun de maintenir la confidentialité des conclusions atteintes.