

GESTION D'ACTIFS PICTON MAHONEY

COMMENT FAIRE UNE PLAINTE

Vos commentaires sont importants pour nous

Nous pouvons tous bénéficier d'une communication ouverte, qu'elle serve à répondre à une question ou à résoudre un problème. Si vous avez une préoccupation ou une plainte à formuler, nous vous encourageons à nous en faire part et à nous donner l'occasion de la résoudre.

Si vous rencontrez un problème ou souhaitez faire une plainte

Veillez suivre le guide étape par étape ci-dessous afin que votre demande soit traitée de manière aussi efficace et professionnelle que possible. En règle générale, une plainte est l'expression d'un mécontentement (1) lié à une activité de négociation ou de conseil exercée par Gestion d'actifs Picton Mahoney (« **Placements PICTON** ») ou un représentant de Placements PICTON, ou (2) impliquant un préjudice réel ou potentiel que vous avez subi ou pourriez subir, qui n'a pas été traité après que vous avez demandé une mesure corrective à Placements PICTON, ou lorsque vous n'êtes pas satisfait de notre décision à ce sujet. Pour les résidents du Québec, une plainte peut également inclure tout reproche ou toute expression d'insatisfaction concernant un service ou un produit offert par Placements PICTON, communiqué par une personne qui est cliente de Placements PICTON et dont on s'attend à ce qu'il reçoive une réponse définitive.

Étape 1 : Commencer à la source

Lorsqu'un problème survient, il est généralement plus facile de vérifier les faits et d'en arriver à une résolution au point d'origine du problème. Nous vous recommandons de rassembler toutes les informations pertinentes avant de prendre contact avec nous :

- Rassemblez tous les documents justificatifs concernant votre plainte
- Obtenez les noms des employés concernés
- Identifiez les actions que vous souhaiteriez nous voir entreprendre pour répondre à votre préoccupation.

Étape 2 : Communiquer avec nous

Nous vous encourageons à commencer par un simple coup de fil ou une discussion avec votre représentant commercial. Si vous n'avez pas de représentant commercial, vous pouvez nous joindre par les moyens indiqués ci-dessous.

Courrier : Gestion d'actifs Picton Mahoney
33, rue Yonge, bureau 320
Toronto, ON
M5E 1G4

Téléphone : 416 955-4108

Courriel : invest@pictoninvestments.com

Vous pouvez envisager d'utiliser une méthode autre que le courriel en ce qui concerne les informations sensibles. Lorsque vous communiquez avec nous, veuillez inclure un numéro de téléphone et/ou une adresse de courriel auxquels nous pouvons vous joindre.

Nous accuserons réception de votre plainte

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit, dans les plus brefs délais, généralement dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte. L'accusé de réception comprendra un résumé de nos procédures de traitement des plaintes et des informations au sujet de vos droits à porter l'affaire devant l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (**OSBI**). Pour les résidents du Québec, l'accusé de réception écrit comprend des renseignements sur vos droits à porter l'affaire devant l'Autorité des marchés financiers (**AMF**) et votre droit à demander que votre dossier de plainte soit examiné par l'AMF.

Il se peut que nous vous demandions des éclaircissements ou des renseignements supplémentaires pour nous aider à résoudre votre plainte. Veillez à conserver des copies de tous les documents pertinents, tels que les lettres, les courriels et les notes prises lors des conversations avec nous.

Étape 3 : Nous vous ferons part de notre décision

Une fois que nous aurons reçu votre plainte, nous ferons de notre mieux pour résoudre le problème rapidement. Vous recevrez notre décision dans les 60 jours suivant la réception de votre plainte. Si des circonstances exceptionnelles l'exigent et que nous avons besoin de plus de temps, nous vous communiquerons notre décision au plus tard 90 jours après la réception de votre plainte. Dans de tels cas, nous communiquerons avec

vous au plus tard le 60^e jour pour vous informer du retard, vous expliquer les raisons de notre décision et vous communiquer la date à laquelle vous pouvez espérer recevoir notre décision.

Notre décision comprendra les détails suivants :

- un résumé de la plainte;
- les résultats de notre enquête;
- notre décision sur la manière dont la plainte peut être résolue, ainsi qu'une explication de notre décision; et
- des informations sur vos droits à porter l'affaire devant l'OSBI ou l'AMF.

Si une offre est faite pour résoudre la plainte, vous disposerez d'un délai suffisant pour l'évaluer. Si vous acceptez l'offre, nous la réglerons dans les 30 jours suivant votre acceptation.

Étape 4 : Escalade de la plainte

Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction ou si vous n'avez pas reçu de décision écrite de notre part dans un délai de 60 jours (ou 90 jours dans des circonstances exceptionnelles), vous pouvez bénéficier du service gratuit et indépendant de règlement des litiges offert par l'OSBI. Si vous êtes un résident du Québec, vous pouvez demander que votre dossier de plainte soit transféré à l'AMF pour examen.

Les services de l'OSBI et de l'AMF sont à la disposition des clients de notre société. Cela ne limite pas votre capacité à déposer une plainte auprès d'un service de résolution des litiges de votre choix, à vos propres frais, ou à intenter une action en justice. N'oubliez pas qu'il existe des délais pour intenter une action en justice.

Un mot sur les conseils juridiques

Vous avez toujours le droit de consulter un avocat ou de rechercher d'autres moyens de résoudre votre litige à tout moment.

Un avocat peut vous informer des options qui s'offrent à vous. Il existe des délais pour intenter une action en justice. Tout retard pourrait limiter vos options et vos droits légaux par la suite.

Étape 5 : Déposer une plainte auprès de l'OSBI ou de l'AMF

Vous avez le droit d'utiliser le service de l'OSBI si :

- votre plainte concerne une activité de négociation ou de conseil de notre société ou de l'un de nos représentants;
- vous nous avez signalé votre plainte dans les 6 ans suivant la date à laquelle vous avez découvert ou auriez dû découvrir l'événement à l'origine de la plainte; et
- vous déposez votre plainte auprès de l'OSBI dans les délais suivants :
 - Si nous ne vous communiquons pas notre décision dans un délai de 90 jours, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI à tout moment à l'issue de cette période de 90 jours.
 - Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous disposez d'un délai de 180 jours après que nous vous avons communiqué notre décision pour soumettre votre plainte à l'OSBI.

Vous avez droit au service de médiation de l'AMF si :

- vous êtes un(e) résident(e) du Québec;
- vous nous avez soumis votre plainte par écrit ou en utilisant le formulaire de plainte de l'AMF (https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-an.pdf); et
- vous nous avez envoyé une demande écrite de transfert de votre dossier à l'AMF et vous avez rempli le formulaire de l'AMF pour demander le transfert de dossier (https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-transfert-dossier-an.pdf).

Renseignements dont l'OSBI et l'AMF ont besoin pour vous aider

L'OSBI et l'AMF pourront mieux vous aider si vous leur fournissez rapidement toutes les renseignements pertinents, notamment :

- votre nom et vos coordonnées;
- le nom et les coordonnées de notre société;
- le nom et les coordonnées de tous nos représentants qui ont été impliqués dans votre plainte; et
- les détails de votre plainte; tous les documents pertinents, y compris toute correspondance et

toutes les notes prises lors de vos discussions avec nous.

L'OSBI enquêtera sur votre plainte et vous fera part de ses recommandations

L'OSBI travaille de manière confidentielle et informelle. Une fois qu'il reçoit une plainte, il évalue le dossier, recueille des informations et examine les faits. Une fois son enquête terminée, l'OSBI vous communiquera ses recommandations, accompagnées des motifs qui les sous-tendent. L'OSBI n'est ni un tribunal ni un organisme de réglementation, et ses recommandations ne sont pas contraignantes pour vous ou pour nous.

L'OSBI peut recommander une indemnisation pouvant aller jusqu'à 350 000 \$. Si votre plainte est supérieure à ce montant, vous devrez accepter cette limite pour toute indemnisation que vous demanderez à l'OSBI. Si vous souhaitez obtenir plus de 350 000 \$, vous pouvez envisager une autre option, telle qu'une action en justice, pour résoudre votre plainte.

L'AMF proposera la médiation

L'AMF examinera votre dossier et communiquera avec nous pour proposer une médiation. La médiation est un processus volontaire visant à résoudre un différend.

Pour en savoir plus sur les services de l'OSBI et de l'AMF

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Téléphone : 416 287-2877 (région du Grand Toronto),
1 888 451-4519 (sans frais), 1 855 TTY-OSBI (ATS)

<https://consumerportal.obsi.ca/fr-ca/public/demandes/demande-de-renseignements>

Autorité des marchés financiers

Téléphone : 514 395-0337 (Montréal), 418 525-0337 (Québec), 1 877 525-0337 (autres régions)

<https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte>