



Politique de traitement des plaintes des clients

Quoi faire si vous avez une plainte ou une question

Une plainte est définie comme toute insatisfaction ou tout reproche à l'égard d'un service ou d'un produit offert par Sagard Holdings Manager (Canada) Inc. (« Sagard ») ou l'un de ses représentants, pour lequel une réponse ou une résolution est explicitement ou implicitement attendue.

Si vous avez une plainte ou une question concernant vos interactions avec Sagard Holdings Manager (Canada) Inc. (« Sagard »), vous pouvez nous téléphoner ou nous écrire aux coordonnées ci-dessous. Sagard dispose d'un processus documenté pour traiter les plaintes des clients, et nous nous efforçons de résoudre toute plainte conformément à ce processus.

Sagard Holdings Manager (Canada) Inc.

À l'attention du Chef de la conformité

1172, rue Sherbrooke Ouest

Montréal (Québec) H3A 1H6

Courriel : compliance@sagardholdings.com

Téléphone : (514) 665-7567

Pour déposer une plainte auprès de Sagard

- **Soumettre une plainte** : Veuillez nous indiquer ce qui s'est passé, à quel moment cela s'est produit et ce que vous attendez de nous (par exemple : un remboursement, des excuses, une correction de compte).
- **Accusé de réception de Sagard** : Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception et nous vous informerons de la disponibilité de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »), un service indépendant de règlement des différends en matière de placements.
- **Enquête de Sagard** : Sagard mènera une enquête sur votre plainte. Pendant ce processus, nous pourrions vous demander des précisions ou des renseignements supplémentaires afin de nous aider à la traiter. Si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir notre décision dans un délai de 90 jours (ou 60 jours pour les résidents du Québec), nous vous informerons du retard, vous en expliquerons les raisons et vous fournirons une nouvelle date de réponse.
- **Décision de Sagard** : Nous ferons tout notre possible pour vous transmettre notre décision par écrit dans les délais prévus. Cette réponse inclura : un résumé de la plainte, les résultats de notre enquête, notre décision d'accepter ou de refuser la plainte, ainsi que les raisons justifiant cette décision.

Pour déposer une plainte auprès de l'OSBI

Sagard est un participant de l'OSBI, un service indépendant de règlement des différends en matière de placements. Ce service est offert gratuitement aux clients de notre société.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision ou si nous ne vous transmettons aucune décision dans un délai de 90 jours, vous pourriez être admissible à soumettre votre plainte à l'OSBI.

Vous avez le droit de faire appel à l'OSBI si :

- votre plainte concerne une activité de placement ou de conseil de notre société ou de l'un de nos représentants ;
- vous nous avez transmis votre plainte dans les 6 ans à partir du moment où vous avez eu connaissance (ou auriez dû avoir connaissance) de l'événement à l'origine de la plainte ;
- vous transmettez votre plainte à l'OSBI dans les délais prévus par l'OSBI ;
- nous ne vous avons pas fourni de décision dans les 90 jours – vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI à tout moment après l'expiration de ce délai ;
- vous n'êtes pas satisfait de notre décision – vous avez jusqu'à 180 jours à compter de la réception de notre réponse pour soumettre votre plainte à l'OSBI.

L'OSBI enquêtera sur votre plainte de façon confidentielle et informelle. Ce processus n'est pas judiciaire, et vous n'avez pas besoin d'un avocat. Pendant l'enquête, l'OSBI pourrait vous interroger, ainsi que des représentants de Sagard. Sagard est tenue de collaborer aux enquêtes de l'OSBI.

Pour déposer une plainte auprès de l'OSBI

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Téléphone : 1-888-451-4519 ou 416-287-2877 (Toronto)

Renseignements à fournir à l'OSBI

Pour que l'OSBI puisse vous aider efficacement, veuillez lui transmettre sans délai tous les renseignements pertinents, y compris :

- votre nom et vos coordonnées ;
- le nom et les coordonnées de notre société ;
- le nom et les coordonnées de toute personne de Sagard impliquée dans la plainte ;
- les détails de votre plainte ;
- tous les documents pertinents, y compris toute correspondance et les notes de vos échanges avec Sagard.

Recommandations de l'OSBI

Une fois son enquête terminée, l'OSBI présentera ses recommandations à vous-même et à Sagard. Ces recommandations ne sont pas contraignantes. L'OSBI peut recommander une compensation pouvant aller jusqu'à 350 000 \$. Si votre réclamation dépasse ce montant, vous

devrez accepter ce plafond pour utiliser les services de l'OSBI. Si vous souhaitez réclamer une somme supérieure, vous pourriez envisager d'autres recours, comme une action en justice. Pour en savoir plus, visitez : www.obsi.ca.

Résidents du Québec

Si vous êtes résident du Québec, vous pouvez déposer une plainte en utilisant le [formulaire](#) de plainte disponible sur le site de l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») et le transmettre à Sagard. À tout moment durant le processus de traitement, vous avez le droit de demander à l'AMF d'examiner votre dossier. L'AMF offre également un service gratuit de médiation aux résidents du Québec.

Autres recours

Cette politique n'empêche pas un client d'avoir recours, à ses frais, à un autre service de règlement des différends ou d'intenter une action en justice. Notez que des délais de prescription peuvent s'appliquer. Vous pouvez consulter un avocat ou envisager d'autres recours en tout temps. Un avocat pourra vous informer de vos options.