

Politique de traitement des plaintes des clients

Que faire si vous avez une plainte ou une question?

Si vous avez des plaintes ou des questions concernant vos relations avec Sagard Patrimoine, veuillez nous téléphoner ou nous écrire aux coordonnées indiquées ci-dessous. Sagard Patrimoine dispose d'un processus documenté pour traiter les plaintes de ses clients et s'efforce de résoudre toutes les plaintes grâce à ce processus.

Sagard Patrimoine

À: Chef de la conformité

326 11th Avenue SW bureau 801

Calgary (Alberta) T2R 0C5

courriel: Compliance@sagardwealth.com

Téléphone: 1-877-665-9951

Pour formuler une plainte à Sagard Patrimoine

- **Formuler une plainte:** Veuillez nous indiquer ce qui s'est mal passé, quand 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 Patrimoine:** Nous accuserons réception de votre plainte par écrit et vous informerons de l'existence de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), un service indépendant de résolution des litiges en matière de placement, dès que possible, généralement dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.
- **Enquête de Sagard Patrimoine:** Sagard Patrimoine enquêtera sur votre plainte et, pendant ce temps, nous pourrions vous demander de fournir des éclaircissements ou des informations supplémentaires pour nous aider à résoudre votre plainte. Si nous ne sommes pas en mesure de vous communiquer notre décision dans un délai de 90 jours, (60 jours pour les résidents du Québec) nous vous informerons du retard, nous vous expliquerons pourquoi notre décision est retardée et nous vous donnerons une nouvelle date pour notre décision.
- **Décision de Sagard Patrimoine:** Nous ferons tout notre possible pour vous communiquer notre décision par écrit, dans les délais indiqués. Notre réponse comprendra : un résumé de la plainte, les résultats de notre enquête et notre décision de faire une offre pour régler la plainte ou de la refuser, et une explication de notre décision.

Pour formuler une plainte à l'OSBI

Sagard Patrimoine participe à l'OSBI, un service indépendant de règlement des différends en matière de placements. Le service de l'OSBI est accessible aux clients de notre entreprise. Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision ou si nous ne vous communiquons pas notre décision dans un délai de 90 jours, vous avez le droit de soumettre votre plainte au service gratuit et indépendant de règlement des différends de l'OSBI.

Vous avez le droit d'avoir recours au service de règlement des différends de l'OSBI dans les cas suivants:

- votre plainte est liée à une activité de placement ou de conseil de notre société ou à l'un de nos représentants;
- vous nous avez fait part de votre plainte dans un délai de 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 avez déposé votre plainte auprès de l'OSBI dans les délais prévus;
- nous ne vous communiquons pas notre décision dans un délai de 90 jours, vous pouvez déposer votre plainte auprès de l'OSBI à tout moment après l'expiration du délai de 90 jours, et
- vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous avez jusqu'à 180 jours après la communication de notre décision pour déposer votre plainte auprès de l'OSBI.

L'OSBI enquêtera sur votre plainte. L'OSBI travaille en toute confidentialité et de manière informelle. Vous n'irez pas devant les tribunaux et vous n'avez pas besoin d'un avocat. Au cours de son enquête, l'OSBI peut vous interroger ainsi que des représentants de notre entreprise. Nous sommes tenus de coopérer dans le cadre des 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 à Toronto

Informations dont l'OSBI a besoin pour vous aider

L'OSBI peut mieux vous aider si vous fournissez rapidement toutes les informations pertinentes, y compris:

- votre nom et vos coordonnées,
- le nom et les coordonnées de notre entreprise,
- le nom et les coordonnées de tous nos représentants qui sont impliqués dans votre plainte,
- les détails de votre plainte; et
- tous les documents pertinents, y compris la correspondance et les notes des discussions avec Sagard Patrimoine.

L'OSBI fournira ses recommandations

Une fois que l'OSBI aura terminé son enquête, il vous présentera, ainsi qu'à nous, ses recommandations. Les recommandations de l'OSBI ne sont pas contraignantes ni pour vous ni pour nous. L'OSBI peut recommander une indemnisation allant jusqu'à 350 000\$. Si votre réclamation est plus élevée, vous devrez accepter cette limite pour toute indemnisation que vous demanderez à l'OSBI. Si vous souhaitez obtenir une indemnité supérieure à 350 000\$, vous pourriez envisager une autre option, comme une action en justice, pour régler votre plainte. **Pour en savoir plus sur l'OSBI, visitez le site www.obsi.ca.**

Résidents du Québec

Si vous êtes un résident du Québec, vous pouvez déposer une plainte en utilisant le formulaire de plainte disponible sur le site Web de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et en fournissant un lien vers ce formulaire à Sagard Wealth. De plus, vous avez le droit, à tout moment pendant le processus de plainte, de demander à l'AMF d'examiner le dossier de conformité. L'AMF offre également un service de médiation gratuit aux résidents du Québec.

Autres modes de règlement des différends

Cela ne limite en rien votre capacité à déposer une plainte auprès d'un service de règlement des différends de votre choix, à vos frais, ou à intenter une action en justice. N'oubliez pas que les actions en justice doivent être engagées dans un certain délai. Vous avez toujours le droit de vous adresser à un avocat ou de chercher d'autres moyens de résoudre votre litige à tout moment. Un avocat peut vous conseiller sur vos options.