

RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES POUR LES CLIENTS RÉSIDENT AU QUÉBEC

Foyston, Gordon & Payne (FGP) a élaboré des politiques et des procédures pour répondre rapidement aux plaintes des clients d'une manière qui demeure objective et qui tient compte des intérêts du client. Conformément aux exigences relatives au traitement des plaintes des clients résidant au Québec, en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec, ce qui suit est un résumé de la politique relative aux plaintes des clients du Québec.

Nomination d'un responsable des plaintes

FGP a nommé le chef de la conformité de la société pour qu'il assure la fonction de responsable des plaintes de la société. Le personnel du Service de la conformité peut être désigné comme délégué pour traiter les plaintes des clients, sous la supervision du responsable des plaintes.

Dépôt d'une plainte

Les plaintes peuvent être déposées verbalement ou par écrit par un client actuel ou ancien ou un représentant du client en communiquant avec le chef du service à la clientèle, le directeur relationnel ou le gestionnaire de portefeuille qui lui est attribué ou avec le responsable des plaintes de FGP.

Les clients peuvent également déposer une plainte en remplissant le formulaire de plainte fourni par l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») au lien ci-dessous et en l'envoyant au responsable des plaintes de FGP par la poste ou par courriel :

https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf

Une fois la plainte reçue par FGP, les clients résidant au Québec peuvent s'attendre à recevoir un accusé de réception écrit de la part du responsable des plaintes ou de son délégué dans un délai de 10 jours. L'accusé de réception indiquera la date de réception de la plainte, les personnes avec lesquelles le client peut communiquer pour obtenir des mises à jour ou des renseignements sur sa plainte, le délai prévu pour la réponse définitive et des renseignements sur le droit du client de demander que le dossier de la plainte soit examiné par l'AMF.

Accompagnement dans la démarche de dépôt d'une plainte

FGP est déterminée à accompagner ses clients tout au long du processus de plainte en mettant à leur disposition le responsable des plaintes ou son délégué pour les aider à déposer leur plainte. Pour faciliter le processus, toutes les plaintes peuvent être déposées

verbalement directement auprès du responsable des plaintes ou de son délégué. Par ailleurs, FGP veillera à ce que les demandes du client d'avoir une personne de confiance, comme un parent ou un autre type de représentant, impliquée dans le processus, soient prises en compte.

Pour communiquer avec le responsable des plaintes, veuillez consulter les coordonnées à la section « Communiquer avec le responsable des plaintes ».

Les clients qui ont besoin d'accompagnement dans leur démarche de dépôt d'une plainte, mais qui souhaitent être aidés par un tiers peuvent remplir le formulaire de plainte et l'envoyer directement à l'AMF en se servant des coordonnées figurant au bas du formulaire de plainte ou communiquer avec l'AMF par téléphone en composant le 1 877 525-0337.

Enquête et réponse définitive

Toutes les plaintes feront l'objet d'une enquête approfondie par le responsable des plaintes ou son délégué. Au cours de l'enquête, les faits et les circonstances entourant la plainte ainsi que les intérêts du client seront pris en compte. Le responsable des plaintes ou son délégué peut communiquer avec le client pour obtenir de plus amples renseignements.

Une réponse définitive sera fournie par écrit au client dans les 60 jours suivant la réception de la plainte. Si, pour une raison quelconque, la réponse définitive ne peut être fournie dans les 60 jours, le client sera avisé immédiatement et, en toutes circonstances, la réponse définitive sera fournie au plus tard 90 jours après la date de réception de la plainte.

Une réponse définitive sera fournie au client par écrit. Elle contiendra un résumé de la plainte, la conclusion de l'enquête et les raisons qui l'ont motivée, des renseignements sur le droit du client de faire examiner le dossier de la plainte par l'AMF ainsi que le nom et les coordonnées de la personne qui a traité la plainte. La réponse définitive comprendra également des indications sur la manière d'accepter la résolution de la plainte, si une telle résolution a été proposée. Les résolutions acceptées par le client seront mises en œuvre dans les 30 jours suivant leur acceptation.

Examen du dossier de plainte par l'AMF

Chaque client a le droit de demander à l'AMF d'examiner le dossier de plainte, même s'il accepte également l'offre de FGP visant à résoudre la plainte. Pour demander que le dossier soit transmis à l'AMF, le client doit s'adresser au responsable des plaintes ou au délégué chargé du traitement de sa plainte. Le dossier sera envoyé à l'AMF dans les 15 jours suivant la demande.



FOYSTON, GORDON & PAYNE INC.

CONSEILLERS EN PLACEMENT

Communiquer avec le responsable des plaintes

Vous pouvez communiquer avec le responsable des plaintes de FGP par téléphone en composant le 416 362-4725 ou le numéro sans frais 1 844 369-7866, ou par courriel à l'adresse compliance@foyston.com.

Juin 2025

1, rue Adelaide Est, bureau 2600, Toronto (Ontario) M5C 2V9
Tél. : 416 362-4725 Téléc. : 416 367-1183 www.foyston.com