

Quoi faire en cas de plainte

Procédure de traitement des plaintes

Pour déposer une plainte

Si vous avez une plainte à formuler à l'égard de l'un de nos services ou produits, veuillez communiquer avec la personne suivante :

Philippe Hynes

Chef de la conformité
999 Boulevard de Maisonneuve Ouest, #799
Montréal, Québec H3A 3L4
Tél: (514) 844-4443
phynes@tonuscapital.com

Vous pouvez transmettre l'information sensible autrement que par courriel.

Précisez :

- le problème survenu
- le moment où il est survenu
- le dénouement auquel vous vous attendez (par exemple, un remboursement, des excuses, la

Réception de la plainte

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dès que possible, soit habituellement dans les 5 jours ouvrables après l'avoir reçue.

Nous pourrions vous demander des précisions ou davantage de renseignements pour faciliter le règlement de votre plainte.

Facilitez le règlement de votre plainte

- Déposez votre plainte dès que possible.
- Répondez rapidement aux demandes de renseignements supplémentaires, le cas échéant.
- Conservez des copies de tous les documents pertinents, comme des lettres, des courriels et des notes prises lors de conversations avec nous.

Communication de la décision

Habituellement, nous communiquons notre décision par écrit dans les 90 jours après la réception de la plainte. Vous recevrez :

- un résumé de la plainte
- les résultats de notre enquête
- une offre de règlement ou l'indication du rejet de votre plainte, et une explication des motifs de la décision.

En cas de retard

Si nous ne pouvons vous communiquer notre décision dans les 90 jours, nous :

- vous informerons du retard
- vous expliquerons la raison du retard
- vous indiquerons quand nous vous communiquerons la décision.

Vous pourriez être admissible au service indépendant de règlement des différends offerts par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Si la décision ne vous satisfait pas

Conseils juridiques

Vous avez le droit de vous adresser à un avocat ou de résoudre le différend de toute autre manière n'importe quand.

Vous pourriez être admissible au service de règlement des différends de l'OSBI.

Résidents du Québec

Vous pouvez faire appel au service de médiation offert gratuitement par l'Autorité des marchés financiers.

Un avocat peut vous exposer les choix qui s'offrent à vous. Des délais sont prescrits pour engager une action en justice. Ils pourraient limiter vos options et vos recours par la suite.

Soumission d'une plainte à l'OSBI

Vous pourriez être admissible au service indépendant et gratuit de règlement des différends de l'OSBI dans les cas suivants :

- nous ne vous avons pas communiqué la décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte
- la décision ne vous satisfait pas.

L'OSBI peut recommander le paiement d'une indemnité maximale de 350 000 \$.

Le service de l'OSBI est offert à nos clients. Vous pouvez aussi soumettre votre plainte au service de règlement des différends de votre choix, à vos frais, ou vous adresser aux tribunaux. N'oubliez pas qu'il existe des délais prescrits pour engager une action en justice.

Qui peut s'adresser à l'OSBI

Vous êtes admissible au service de l'OSBI si vous remplissez les conditions suivantes :

- votre plainte vise les activités de courtage ou de conseil de notre société ou de ses représentants
- vous avez déposé votre plainte auprès de nous dans les 6 ans suivant la date où vous avez eu ou auriez dû avoir connaissance de l'événement dont elle découle
- vous déposez votre plainte auprès de l'OSBI dans les délais précisés ci-dessous.

Délais applicables

- Si nous ne vous communiquons pas notre décision dans les 90 jours, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI après ce délai.
- Si la décision ne vous satisfait pas, vous disposez de 180 jours après réception de notre réponse pour soumettre votre plainte à l'OSBI.

Dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI

Pour contacter l'OSBI

Courriel : ombudsman@obsi.ca

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

Enquêtes de l'OSBI

L'OSBI traite les plaintes de façon confidentielle et informelle. Il ne s'agit pas d'un tribunal et vous n'avez pas besoin d'un avocat.

Au cours de son enquête, l'OSBI peut vous interroger et interroger nos représentants. Nous sommes tenus de collaborer avec l'OSBI.

Recommandations de l'OSBI

Lorsque l'OSBI a terminé son enquête, il formule des recommandations à votre intention et à notre intention. Ni vous ni nous ne sommes liés par ces recommandations.

Les renseignements dont l'OSBI a besoin pour vous aider

L'OSBI sera davantage en mesure de vous venir en aide si vous lui fournissez rapidement tous les renseignements pertinents, notamment :

- votre nom et vos coordonnées
- notre nom et nos coordonnées
- les noms et coordonnées de nos représentants visés par la plainte
- le détail de votre plainte
- tous les documents pertinents, y compris la correspondance et les notes des discussions avec nous.

L'OSBI peut recommander le paiement d'une indemnité maximale de 350 000 \$. Si vous demandez un montant plus élevé, vous devrez accepter que votre indemnité ne dépassera pas ce plafond si vous vous adressez à l'OSBI. Si vous souhaitez obtenir une indemnité supérieure à 350 000 \$, vous devriez envisager une autre option, notamment une action en justice, pour obtenir le règlement de votre plainte.

Pour en savoir plus sur l'OSBI, rendez-vous au www.obsi.ca

Pour en savoir plus sur l'Autorité des marchés financiers, rendez-vous au www.lautorite.qc.ca