

Résumé des procédures de Valeurs mobilières PEAK inc. pour le traitement des plaintes

Valeurs mobilières PEAK inc. (« PEAK ») a établi des procédures pour traiter les plaintes écrites ou verbales des clients d'une manière équitable et rapide. Ce document comprend un résumé de des procédures, ainsi que de l'information générale au sujet des options disponibles pour le dépôt d'une plainte. Ce document est fourni aux nouveaux clients et aux clients qui ont déjà déposé une plainte et est également disponible sur notre site Web : www.peakgroup.com.

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Les clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent le faire soit auprès du siège social de PEAK par courriel à conformite@groupepeak.com*, auprès d'un directeur de succursale ou auprès de leur conseiller. Toutes les plaintes sont transmises au personnel qualifié de la conformité ou à un superviseur. Les clients qui désirent obtenir de l'aide pour rédiger leur plainte écrite peuvent contacter PEAK en tout temps. PEAK encourage ses clients à transmettre leur plainte par écrit ou via un courrier électronique sécurisé.

Pour les clients du Québec, la plainte peut également être transmise à l'aide du formulaire prévu par l'Autorité des marchés financiers, accessible en ligne à l'adresse suivante : https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf.

Pour des raisons de confidentialité, PEAK communique uniquement avec le client ou toute autre personne désignée par une autorisation écrite du client concerné.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, PEAK fait parvenir un accusé de réception contenant, entre autres, les coordonnées de la personne responsable du dossier de plainte. En tout temps, les clients peuvent communiquer avec cette personne pour obtenir de plus amples renseignements ou s'informer sur le traitement du dossier.

PEAK examine toutes les plaintes de façon équitable en tenant compte de tous les documents pertinents, des déclarations du client et du conseiller, ainsi que de toute autre source pertinente. Une fois l'examen terminé, PEAK fournit à ses clients une réponse écrite qui comprend le détail des éléments examinés, les conclusions de l'enquête, une offre de résolution de la plainte, un non-lieu avec des explications ou toute autre réponse appropriée. Cette réponse contient également un rappel des options du client auprès des organismes ou autorités compétentes.

PEAK fournit généralement une réponse dans les 90 jours.

Pour les clients du Québec, la réglementation nous oblige à transmettre la réponse définitive dans un délai de 60 jours suivant la réception de la plainte. Cependant, dans certaines situations exceptionnelles et hors de notre contrôle (par exemple : impossibilité d'obtenir une information ou un document essentiel en temps utile, délai imprévu causé par un tiers, situation médicale ou personnelle du plaignant, ou encore un volume exceptionnel de plaintes traitées simultanément), le délai maximal pour transmettre une réponse définitive au plaignant peut être prolongé à 90 jours suivant la réception de la plainte.

PEAK continuera de répondre aux communications du client après l'envoi de sa réponse si cela est nécessaire pour finaliser le règlement de la plainte ou pour répondre à toute autre question ou à toute nouvelle information.

LE RÈGLEMENT

Si un règlement financier est offert au client, PEAK pourrait demander au client de signer une décharge et une renonciation pour des raisons juridiques.

COMMUNIQUER AVEC PEAK

Les clients peuvent contacter PEAK en tout temps pour fournir de plus amples renseignements ou pour obtenir le statut de leur plainte en communiquant avec la personne responsable du traitement de leur la plainte ou avec : conformite@groupepeak.com*.

AUTRES OPTIONS POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES



L'Autorité des Marchés Financiers (« AMF »)

Si vous résidez dans la province de Québec, et que vous n'êtes pas satisfait de la position définitive ou du traitement de votre plainte, vous pouvez demander le transfert de votre dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers. À la suite d'une telle demande, qu'elle soit faite verbalement, par écrit ou au moyen du formulaire de transfert disponible sur le site de l'AMF, PEAK est tenu de transmettre l'ensemble du dossier à l'AMF dans un délai de 15 jours.

L'AMF peut alors, si la situation s'y prête, vous offrir des services de règlement des différends, comme la conciliation ou la médiation. Elle peut également analyser la situation dans le cadre de ses activités de surveillance. Pour plus de détails ou pour accéder au formulaire de transfert, veuillez visiter le site Web de l'AMF : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/>

Si vous croyez être victime d'une fraude, d'une manœuvre dolosive ou d'un détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour savoir si vous êtes admissible à soumettre une plainte au Fonds d'indemnisation des services financiers. Le montant maximal de l'indemnisation est de 200 000 \$. Il est payable à l'aide des sommes accumulées dans le fonds si la réclamation est jugée admissible.

Pour obtenir plus d'informations ou pour accéder au formulaire de transfert, veuillez visiter le site Web de l'AMF : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/>. Vous pouvez également joindre l'AMF au 418 525-0337 (au Québec) ou au numéro sans frais 1 877 525-0337.

L'Organisme canadien de réglementation des investissements (« OCRI »)

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'OCRI en tout temps, et ce, même si vous avez déjà transmis votre plainte à votre conseiller ou à PEAK. Veuillez consulter les documents de l'OCRI intitulés « Dépôt d'une plainte » et « Comment l'OCRI protège les investisseurs », joints au présent sommaire.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »)

PEAK participe aux services de règlement des différends offerts par l'OSBI. L'OSBI offre un processus indépendant et impartial d'examen et de résolution des plaintes relatif à la prestation de services financiers aux clients.

Vous pouvez transmettre votre plainte à l'OSBI si vous êtes insatisfait de la réponse de PEAK ou si PEAK n'a pas répondu à votre plainte dans un délai de 90 jours à compter de la date de transmission (ou 60 jours pour les clients du Québec, selon le règlement de l'AMF). Veuillez noter que vous disposez de 180 jours civils, après la réponse de PEAK, pour soumettre votre plainte à l'OSBI.

L'OSBI peut faire une recommandation non contraignante à PEAK de vous dédommager (jusqu'à 350 000 \$) s'il détermine que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères de qualité des services financiers et des pratiques commerciales, des codes de pratique et de conduite de l'industrie et des lois. Les

services de l'OSBI sont gratuits et confidentiels. L'OSBI peut être contacté de plusieurs manières :

- par téléphone au 416 287-2877 (à Toronto) ou sans frais au 1 888 451-4519 ;
- par courriel à ombudsman@obsi.ca * ;
- par télécopieur au 1 888 422-2865.

Assistance juridique

Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour vous conseiller quant à votre plainte. Vous devez être conscient qu'il y a des délais légaux pour entreprendre une action devant les tribunaux. Un avocat peut vous conseiller sur vos possibilités et recours. Une fois le délai de prescription applicable écoulé, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours. Si vous choisissez d'intenter une poursuite, le barreau de votre province peut vous aider à trouver un avocat. Vous trouverez une liste des barreaux provinciaux à www.flsc.ca/fr/

Fond canadien de protection des investisseurs (« FCPI »)

Votre compte est protégé par le FCPI si votre courtier réglementé par l'OCRI devient insolvable. Vous pouvez en apprendre plus consultant le site : <https://www.fcpi.ca/>

Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan

Les autorités en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans certaines situations, d'ordonner à une personne ou une entreprise qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières dans la province de verser une compensation à un plaignant. Le plaignant est alors en mesure d'exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement de la Cour supérieure de cette province. Pour plus d'informations, vous pouvez aussi visiter les sites Internet suivants :

- Manitoba : www.msc.gov.mb.ca
- Nouveau-Brunswick : www.nbsc-cvmnb.ca
- Saskatchewan : www.fcaa.gov.sk.ca

* Vous devez considérer les questions de sécurité lorsque vous envoyez des informations sensibles par courriel.