



Website Disclosure for Quebec Complaints for Dealers and Advisers registered in Québec

1. Our Commitment

Cardinal Capital Management is committed to providing our clients with the highest standard of service and maintaining your trust. If you are dissatisfied with a product, service, or experience with our firm, you have the right to make a complaint and to be treated with fairness and respect throughout the process.

2. What is a Complaint?

A complaint is as any verbal or written expression of dissatisfaction regarding a product, service, or representative of Cardinal Simple requests for information or service, a request to correct a clerical error or mistake in calculation, a claim of indemnity or communication of a comment or feedback are not considered complaints unless they meet the above criteria.

3. How to File a Complaint

If you wish to file a complaint, please contact us in writing and clearly indicate that your message is a complaint. This ensures your request is handled under our official complaint processing policy.

You can submit your complaint via:

- Email: compliance@cardinal.ca
- Mail: 400-1780 Wellington Avenue Winnipeg, MB R3H 1B3
- By Phone: 1-800-310-4664 Ext. 211

Please include:

- Your name and contact information
- A description of your complaint
- Any relevant documents or details

4. Complaint Handling Procedure

Basic Complaint Handling Process:

Once your complaint is received:

- We will acknowledge receipt within 10 days, unless a simplified process (as described below) is followed.
- We will investigate your complaint and aim to provide a response with a final written decision within 60 days, or 90 days in exceptional circumstances (If additional time is required, we will inform you and explain the reasons thereof); and
- Issue a settlement offer, if applicable, within 30 days of acceptance by a complainant.

Simplified Complaint Handling Process:

If Cardinal Capital Management believes that the complaint may be resolved within 20 days, the Simplified Process may be used.

Once a complaint is received:

- We will acknowledge receipt within, investigate your complaint and provide a response with a final written decision within 20 days; and
- Issue a settlement offer, if applicable, within 30 days of acceptance by a complainant.



Website Disclosure for Quebec Complaints for Dealers and Advisers registered in Québec

Pursuant to the Simplified Process, we are not required to send a written acknowledgement within 10 days, however, we will send a written acknowledgement if the complaint is not resolved within the 20-day period, in which case the timelines listed under the Basic Process will be followed.

5. If You Are Not Satisfied

If you are not satisfied with our final response or if more than 60 days have passed since you submitted your complaint, you may request that your complaint file be transferred to the Autorité des marchés financiers (AMF), who offers a free dispute resolution service.

AMF's Complaint Handling and Dispute Resolution Services

If you elect to escalate your complaint to the AMF, Cardinal Capital Management will forward your file to the AMF for further investigation. You may also complete and send a [Transfer Form](#) to Cardinal Capital Management that it will then forward with all relevant documentation to the AMF.

Upon receipt of your file, the AMF may:

- Offer conciliation or mediation services.
- Examine the situation as part of its supervisory activities related to the financial markets.
- Use the information shared to remind a firm or representative of its or their obligations. The AMF may also open an investigation and institute penal proceedings.

Further guidance and information related to the AMF's complaint handling process can be found in the following link: <https://lautorite.qc.ca/en/general-public/assistance-and-complaints/making-a-complaint?>

Contact Information – AMF:

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Telephone: 1 877 525-0337
Website: <https://lautorite.qc.ca/grand-public>

This policy is in accordance with the Regulation respecting Complaint Processing and Dispute Resolution in the Financial Sector (CQLR c. E-6.1, r. 1.2) and applicable securities regulations.



Website Disclosure for Quebec Complaints for Dealers and Advisers registered in Québec

French Translation

1. Notre engagement

Nous nous engageons à fournir à nos clients un service de la plus haute qualité et à préserver votre confiance. Si vous n'êtes pas satisfait d'un produit, d'un service ou d'une expérience avec notre cabinet, vous avez le droit de déposer une plainte et d'être traité avec équité et respect tout au long du processus.

2. Qu'est-ce qu'une réclamation?

Une réclamation est toute expression verbale ou écrite d'insatisfaction concernant un produit, un service ou un représentant de Cardinal. Une simple demande d'information ou de service, une demande de correction d'une erreur administrative ou de calcul, une demande d'indemnisation ou la communication d'un commentaire ou d'un retour d'information ne sont pas considérées comme des réclamations, sauf si elles répondent aux critères ci-dessus.

3. Comment reclama une reclamation

Si vous souhaitez déposer une réclamation, veuillez nous contacter par écrit et indiquer clairement que votre message constitue une réclamation. Cela garantit que votre demande sera traitée conformément à notre politique officielle de traitement des réclamations.

Vous pouvez déposer votre plainte par:

- Courriel: compliance@cardinal.ca
- Courrier: 400-1780 Wellington Avenue Winnipeg, MB R3H 1B3
- Par téléphone: 1-800-310-4664 Ext. 211

Veuillez inclure:

- Votre nom et vos coordonnées
- Une description de votre plainte
- Tout document ou détail pertinent

4. Procédure de traitement des plaintes

Processus de base de traitement des plaintes:

Une fois votre plainte reçue :

- Nous accuserons réception dans les 10 jours, sauf si une procédure simplifiée (décrite ci-dessous) est suivie.
- Nous examinerons votre plainte et nous efforcerons de vous fournir une réponse par écrit dans les 60 jours, ou 90 jours dans des circonstances exceptionnelles (si un délai supplémentaire est nécessaire, nous vous en informerons et vous en expliquerons les raisons) ; et
- Présenter une offre de règlement, le cas échéant, dans les 30 jours suivant son acceptation par le plaignant.



Website Disclosure for Quebec Complaints for Dealers and Advisers registered in Québec

French Translation

Processus simplifié de traitement des plaintes (ci-après « Processus simplifié »):

si Cardinal estime que la plainte pourrait être résolue dans un délai de 20 jours, le processus simplifié peut être utilisé.

Dès réception d'une réclamation:

- Nous accuserons réception de votre réclamation, l'examinerons et vous fournirons une réponse écrite définitive dans un délai de 20 jours ; et
- Nous émettrons une offre de règlement, le cas échéant, dans les 30 jours suivant son acceptation par le plaignant.

Conformément à la procédure simplifiée, nous ne sommes pas tenus d'envoyer un accusé de réception écrit dans les 10 jours. Toutefois, nous enverrons un accusé de réception écrit si la réclamation n'est pas résolue dans ce délai de 20 jours, auquel cas les délais indiqués dans la procédure de base seront respectés.

5. Insatisfaction

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse finale ou si plus de 60 jours se sont écoulés depuis le dépôt de votre plainte, vous pouvez demander que votre dossier soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF), qui offre un service gratuit de résolution des différends.

Services de traitement des plaintes et de résolution des différends de l'AMF

Si vous choisissez de transmettre votre plainte à l'AMF, Cardinal transmettra votre dossier à l'AMF pour enquête plus approfondie. Vous pouvez également remplir et envoyer un formulaire de transfert à Cardinal, qui le transmettra ensuite avec tous les documents pertinents à l'AMF.

Dès réception de votre dossier, l'AMF peut :

- Offrir des services de conciliation ou de médiation.
- Examiner la situation dans le cadre de ses activités de surveillance des marchés financiers.
- Utiliser l'information partagée pour rappeler à une société ou à un représentant ses obligations. L'AMF peut également ouvrir une enquête et engager des poursuites pénales.

De plus amples renseignements sur le processus de traitement des plaintes de l'AMF sont disponibles à l'adresse suivante: <https://lautorite.qc.ca/en/general-public/assistance-and-complaints/making-a-complaint?>.

Coordonnées – AMF:

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Téléphone: 1 877 525-0337
Site Web: <https://lautorite.qc.ca/grand-public>

Cette politique est conforme au Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier (RLRQ, c. E-6.1, r. 1.2) et à la réglementation en valeurs mobilières applicable.