

INTELLIGENTINVESTING

Processus de Traitement des Plaintes

Dernière mise à jour: 3 février 2026

Bien que IntelligentInvesting Valeurs Mobilières Inc (« IIVMI ») s'efforce de toujours viser l'excellence, il arrive que nous ne répondions pas aux fortes attentes que nous nous fixons. Si vous êtes insatisfait(e) par rapport à IIVMI, nous vous invitons à nous en faire part afin que nous puissions tenter de remédier à la situation. Nous désirons nous assurer que votre expérience avec IIVMI soit bonne, alors n'hésitez pas à nous contacter avec vos questions ou commentaires. Si vous désirez déposer une plainte officielle, vous pouvez la faire acheminer à l'adresse suivante:

IntelligentInvesting Valeurs Mobilières Inc.
1010 Rue Sainte-Catherine Ouest, Suite 200, Montréal QC H3B
Courriel: compliance.selfdirected@intelligentinvesting.ai

Veuillez fournir les informations suivantes lorsque vous déposez votre plainte :

- Votre nom, vos coordonnées, votre numéro de compte et les circonstances et raisons ayant mené à votre plainte, y compris la date à laquelle les événements ont eu lieu;
- Tous les documents pertinents pouvant éclairer la situation; et
- Ce que vous attendez de nous pour résoudre la situation à votre satisfaction.

Une fois votre plainte déposée, IIVMI vous fera parvenir par écrit dans les cinq jours ouvrables, un accusé de réception précisant le nom et les coordonnées de la personne qui examinera votre plainte. Veuillez prendre contact directement avec cette personne pour toute question portant sur l'évolution du dossier.

Votre plainte sera traitée rapidement et équitablement. Nous pourrions vous demander de nous fournir des informations supplémentaires au cours de l'examen de votre plainte. Ensuite, et au plus tard 90 jours après le début de notre analyse, nous vous ferons parvenir une lettre détaillant les résultats et conclusions de notre examen, ainsi que vos options si vous demeurez insatisfait(e) devant ces conclusions. Nous pourrions, au besoin, nécessiter un délai supplémentaire. Dans un tel cas, nous expliquerons pourquoi nous avons besoin de temps supplémentaire pour conclure notre analyse.

Si vous demeurez insatisfait(e) après le traitement de votre plainte, vous pouvez vous adresser à l'une des agences suivantes:

L'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)
Téléphone: 1-877-442-4322
Site Web: www.ocri.ca/

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
Téléphone: 416-237-2877
Sans frais: 1-888-451-4519
Télécopieur sans frais: 1-888-422-2865
Courriel: ombudsman@obsi.ca

INTELLIGENTINVESTING

Site Web: www.obsi.ca/fr

Si vous résidez au Québec et vous êtes insatisfait(e) du traitement de votre plainte, vous pouvez demander que votre dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (« l'AMF »). Le transfert de votre dossier à l'AMF n'interrompt pas le délai de prescription des recours civils. Le Chef de la Conformité devra ainsi agir en tant que défendeur auprès de l'AMF. À la suite du transfert de votre dossier, l'AMF procédera à son examen et pourrait vous offrir des services de médiation, si cela est jugé approprié et si les parties intéressées y consentent. La médiation se veut un processus de règlement des conflits dans lequel un médiateur intervient pour aider les parties à parvenir à un règlement satisfaisant. Pour rejoindre l'AMF:

Autorité des marchés financiers
Ville de Québec : 418-525-0337
Montréal : 514-395-0337
Sans frais : 1-877-525-0337

Télécopieur : 418-525-9512 ou 514-873-3090
Site Web : www.lautorite.qc.ca/grand-public/nous-joindre/

L'escalade à l'OSBI ou à l'AMF n'affecte pas vos droits d'intenter une action en justice devant les tribunaux civils.