

# Notre procédure de plainte en bref

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : 1<sup>ER</sup> DÉCEMBRE 2024



# Table des matières

<b>Notre procédure de plainte en bref</b> .....	<b>3</b>
Qu'est-ce qu'une plainte? .....	3
Comment déposer une plainte.....	3
Procédure détaillée de traitement des plaintes .....	4
Procédure de traitement simplifié de certaines plaintes.....	4
Si notre réponse ne vous satisfait pas .....	5



# Notre procédure de plainte en bref

Corporation Fiera Capital est consciente que toute relation de gestion de placements repose sur la confiance et qu'il lui incombe de protéger sa réputation et ses valeurs, au bénéfice de ses clients. Nous traitons les plaintes sérieusement et nous nous faisons un devoir d'accorder la plus grande attention aux différends afin de les régler avec soin et efficacité.

## Qu'est-ce qu'une plainte?

Une **plainte** est la communication d'un *reproche* ou d'une *récrimination* à l'égard d'un service ou d'un produit que nous offrons, assortie de l'attente d'une réponse ou d'une action de notre part.

## Comment déposer une plainte

Si un service ou un produit de Corporation Fiera Capital n'est pas à votre entière satisfaction, nous vous invitons à en toucher un mot dès que possible à votre représentant(e). Si sa réponse ne vous convient pas, vous pouvez demander que le problème fasse l'objet d'une plainte en bonne et due forme.

### Communiquez avec nous :

- Par la poste : 1981, av. McGill College  
Bureau 1500  
Montréal (Québec) H3A 0H5  
À l'attention de : Chef de la conformité, Canada
- Par téléphone : 514 954-3300 / 1 800 361-3499 (sans frais)
- Par courriel : [info@fieracapital.com](mailto:info@fieracapital.com)

Nous pouvons vous aider à préparer votre plainte, si nécessaire. Vous pouvez également remplir le [formulaire](#) de plainte fourni par notre organisme de réglementation, l'Autorité des marchés financiers (AMF).

## Procédure détaillée de traitement des plaintes

### 1. Nous accusons réception de votre plainte.

Nous vous envoyons un accusé de réception écrit et vous fournissons certains renseignements utiles, tels que les coordonnées de la personne chargée d'examiner votre plainte et la date à laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir notre réponse finale.

### 2. Nous analysons la plainte.

Nous nous assurons de bien comprendre votre plainte et ce que vous attendez de nous. Si vous disposez de documents justificatifs, n'oubliez pas de les joindre à votre plainte. Nous examinerons également tous les renseignements pertinents en notre possession, tels que la correspondance, les documents signés relatifs au compte et les notes de rencontres.

### 3. Nous vous fournissons une réponse finale par écrit.

Nous vous fournissons une réponse finale par écrit dans les **90 jours**. Dans notre réponse, nous vous expliquons comment nous avons analysé votre plainte et ce qui a mené à notre conclusion ainsi que, si possible, la solution que nous vous proposons pour régler la situation.

Communiquez avec nous si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de notre réponse.

### 4. Vous examinez la réponse.

Prenez le temps d'examiner notre réponse ou d'évaluer notre offre de règlement de la plainte. Si nous vous présentons une offre, nous vous donnerons le temps d'y réfléchir et d'y répondre. Le délai accordé devrait être suffisant pour vous permettre d'obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée.

Aussitôt une offre de règlement conclue, nous disposons de **30 jours** pour la réaliser, sauf si nous avons convenu d'un autre délai qui sert vos intérêts.

## Procédure de traitement simplifié de certaines plaintes

Dans certains cas, nous pouvons suivre une procédure de traitement simplifié. Cette procédure est réservée aux plaintes que nous pouvons régler à la satisfaction du client ou de la cliente dans un délai de **20 jours**. Nous considérons qu'une plainte est réglée à votre satisfaction si vous acceptez la solution que nous vous proposons ou que les explications que nous vous donnons vous paraissent satisfaisantes.

Dans le cadre de la procédure simplifiée, les plaintes peuvent être transmises à un membre de notre service à la clientèle et traitées de vive voix (lors d'un appel téléphonique, par exemple).

Si nous ne pouvons pas vous proposer une solution satisfaisante ou vous fournir d'explications permettant de régler votre plainte dans le cadre de cette procédure, nous vous en informerons par écrit. Nous continuerons à traiter votre plainte, mais selon les étapes de la procédure complète décrite précédemment.

Le temps consacré à la procédure simplifiée ne change rien à notre obligation de vous fournir une réponse finale par écrit dans les délais impartis.

## Si notre réponse ne vous satisfait pas

Si l'issue de la plainte ne vous donne pas satisfaction ou que vous n'avez pas reçu de réponse finale à temps, vous pouvez :

1. **Demander le transfert de votre dossier de plainte à notre organisme de réglementation, l'AMF, pour examen.**

Remplissez ce [formulaire](#) et retournez-le-nous. Nous disposons de **15 jours** suivant la réception de votre demande de transfert pour envoyer à l'AMF une copie complète du dossier de plainte ainsi que toute information ayant servi au traitement de votre plainte.

2. **Soumettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).**

L'OSBI propose des services indépendants de résolution des différends à nos clients. Vous disposez de **180 jours** suivant la réception de notre réponse finale pour entrer en contact avec lui.

L'OSBI peut recommander le versement d'une indemnité pouvant aller jusqu'à **350 000 \$**. Si vous souhaitez recouvrer un montant supérieur, vous pourriez envisager une autre voie de recours telle qu'une action en justice.

Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OSBI sur son [site Web](#) ou encore composer le 416 287-2877 ou, sans frais, le 1 800 361-3499.

Vous avez le droit à tout moment de solliciter des conseils juridiques ou de chercher d'autres moyens de régler votre litige.

fiera.com



**FIERA**CAPITAL