

POLITIQUE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

iA Gestion mondiale d'actifs inc. (« **iAGMA** ») est soucieuse d'assurer le traitement équitable des plaintes qu'elle reçoit à l'égard des services qu'elle fournit en conformité avec la Politique de traitement des plaintes (la « **Politique** »).

BUT DE LA POLITIQUE

La Politique décrit le processus mis en place par iAGMA afin de :

- traiter et de régler les plaintes des Clients;
- transférer les plaintes qui ne peuvent être résolues à un organisme réglementaire ou externe de traitement des plaintes.

EN QUOI CONSISTE UNE PLAINTÉ?

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction ou d'un reproche, l'identification d'un différend ou une demande d'action corrective impliquant un produit ou un service fourni ou distribué par iAGMA. Une plainte doit :

- être formulée par écrit;
- présenter de façon détaillée l'insatisfaction ou le différend;
- nécessiter qu'une solution soit trouvée ou qu'une mesure corrective soit apportée.

PREMIÈRE ÉTAPE : DISCUTER DU PROBLÈME

Lorsque vous êtes insatisfait d'un produit ou d'un service, vous devez tout d'abord :

- s'il y a lieu, communiquer avec le Gestionnaire de portefeuille qui a fourni le service, le cas échéant. Les coordonnées se trouvent sur la documentation relative au service, comme le mandat de gestion d'investissement;
- communiquer avec le Département de conformité à l'adresse conformité-placements@ia.ca.

Cette première étape pourrait vous permettre d'obtenir l'information ou l'aide nécessaire pour résoudre l'insatisfaction ou le différend.

DEUXIÈME ÉTAPE : COMMUNIQUER AVEC NOUS PAR ÉCRIT

Si, après avoir tenté de résoudre l'insatisfaction ou le différend, vous n'êtes toujours pas satisfait et souhaitez déposer une plainte, vous devez communiquer avec nous par écrit. Nous prendrons connaissance de votre plainte et vous répondrons par écrit dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils.

Dites-nous :

- ce qui n'a pas fonctionné;
- quand cela s'est produit;
- ce que vous attendez (par exemple, un remboursement, des excuses, une correction de compte).

Nous accuserons réception de votre plainte

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit, dès que possible, généralement dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

Nous pouvons vous demander de fournir des clarifications ou des informations supplémentaires pour nous aider à résoudre votre plainte.

Nous communiquerons notre décision

Nous communiquons normalement notre décision par écrit, dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception de la plainte. Elle comprendra les éléments suivants :

- un résumé de la plainte;
- les résultats de notre enquête;
- notre décision de faire une offre pour résoudre la plainte ou de la refuser, et une explication de notre décision.

Si notre décision est retardée

Si nous ne pouvons pas vous faire part de notre décision dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, nous allons :

- vous informer du retard;
- vous expliquer pourquoi notre décision est retardée;
- vous donner une nouvelle date pour notre décision.

TROISIÈME ÉTAPE : COMMUNIQUER PAR ÉCRIT AVEC LE CHEF DE LA CONFORMITÉ

Si, après avoir reçu une réponse par écrit, votre plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez faire parvenir votre plainte à l'attention de :

Chef de la conformité
iA Gestion mondiale d'actifs inc.
1080, Grande Allée Ouest
Québec (Québec) G1K 7M3
conformite-placements@ia.ca

CHEF DE LA CONFORMITÉ

Le Chef de la conformité est responsable de l'application de la Politique. Il a pour principale fonction de s'assurer que les plaintes reçues par iAGMA sont traitées conformément à la Politique. Le Chef de la conformité est une autorité indépendante des secteurs d'activité.

Le Chef de la conformité représente également iAGMA auprès des différents organismes réglementaires dont elle est assujettie en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends.

Le Chef de la conformité peut également désigner une autre personne pour recevoir et analyser les plaintes ainsi que d'y répondre. La décision rendue par cet officier est considérée comme une décision finale du Chef de la conformité.

Le Chef de la conformité doit également faire rapport des plaintes reçues aux organismes réglementaires ou externes de traitement des plaintes.

QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE VOUS DÉPOSEZ UNE PLAINTÉ AUPRÈS DU CHEF DE LA CONFORMITÉ?

Réception de la plainte

À la réception de votre plainte, le Chef de la conformité s'assurera que celle-ci a bien été traitée selon le processus décrit dans la Politique. Si votre plainte n'a pas été traitée selon le processus décrit dans la Politique, le Chef de la conformité réacheminera celle-ci à la bonne personne afin que le processus établi soit suivi.

Si votre plainte a été traitée selon le processus décrit dans la Politique, le Chef de la conformité en accusera réception dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant l'ouverture du dossier. Il est possible qu'un complément d'information soit demandé au plaignant.

Enquête et réponse à la plainte

Le Chef de la conformité rassemble les faits liés à la plainte et analyse ceux-ci de manière approfondie afin de s'assurer du traitement équitable de la plainte.

Dans le cadre de l'enquête, le Chef de la conformité pourra demander que d'autres documents lui soient fournis et s'entretenir avec les personnes qui possèdent de l'information ou qui connaissent certains faits relatifs à la plainte.

Après avoir reçu tous les documents et/ou tous les renseignements nécessaires à l'analyse, une décision finale sera rendue dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils et transmise au plaignant.

TRANSFERT À UN ORGANISME RÉGLEMENTAIRE

Lorsqu'il rend une décision finale, le Chef de la conformité informera le plaignant des organismes de réglementation compétents auprès desquels il pourra demander le transfert de son dossier de plainte.

Un plaignant insatisfait de la décision finale du Chef de la conformité ou du traitement proprement dit de sa plainte peut demander que son dossier soit transmis à un organisme réglementaire compétent. Lorsqu'un plaignant demande le transfert du dossier, iAGMA fournira tous les documents constituant le dossier de plainte à l'organisme de réglementation dans un délai de trente (30) jours civils.

Le dossier de plainte comprend la plainte écrite du plaignant, les documents à son soutien, l'accusé-réception de la plainte, tout document et/ou toute information dont le Chef de la conformité a tenu compte pour prendre sa décision finale ainsi qu'une copie de la décision finale.

Autorité des marchés financiers

Nous nous conformerons aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Québec). À tout moment, vous pouvez nous demander de transmettre une copie du dossier de votre plainte à l'Autorité des marchés financiers, qui examinera votre plainte et pourra, si elle le juge approprié, agir comme médiateur si vous et nous sommes d'accord.

ACTION EN JUSTICE

Vous avez toujours le droit de vous adresser à un avocat ou de chercher d'autres moyens de résoudre votre différend à tout moment. Un avocat peut vous conseiller sur vos options. Il existe des délais pour engager une action en justice. Tout retard peut limiter vos options et vos droits légaux par la suite.

Si la plainte fait l'objet d'une mise en demeure, le Chef de la conformité proposera au plaignant de suivre la procédure décrite dans la Politique ou de recourir à la procédure judiciaire. Si le plaignant préfère suivre la procédure judiciaire ou si la plainte fait l'objet d'une demande devant un tribunal, le Chef de la conformité informera le plaignant par écrit que la plainte ne sera pas examinée par le Chef de la conformité en raison du litige en cours.