

Corporation Canaccord Genuity (« CCG » ou « nous ») fournit un résumé écrit de nos procédures de traitement des plaintes aux nouveaux clients lors de l'ouverture du compte. Les règlements de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (l'« OCRI ») régissent les processus par lesquels CCG examine les plaintes des clients et y répond.

Nous sommes responsables de répondre à vos commentaires de manière efficace et efficiente, et de résoudre toute plainte que vous pourriez avoir concernant vos comptes CCG et/ou votre conseiller en placement. Dans la plupart des cas, une plainte peut être résolue par votre conseiller en placement ou son directeur de succursale. Toutefois, si vous estimez que votre plainte ne peut pas être résolue par votre conseiller en placement ou son directeur de succursale, contactez notre responsable désigné des plaintes (« RDP ») à :

Corporation Canaccord Genuity
a/s du responsable désigné des plaintes.
1133, rue Melville, Bureau 1200
Vancouver, C.B. Canada V6E 4E5
Ou par téléphone au: 604-643-7300

L'RDP se charge d'accuser réception de votre plainte dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception. L'accusé de réception comprendra les coordonnées de la personne qui traite votre plainte, un résumé de nos procédures de traitement des plaintes, le délai dans lequel vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse substantielle à votre plainte et les étapes d'escalade à votre disposition si vous restez insatisfait de nos conclusions lors de l'examen des plaintes. La lettre sera également accompagnée d'une copie de la brochure « Dépôt d'une plainte » de l'OCRI.

Une fois notre examen terminé, la lettre de réponse substantielle que nous vous enverrons comprendra un résumé de votre plainte, les résultats de notre enquête et une explication de notre décision. Nous fournirons une décision finale concernant une plainte dans les 90 jours, ou une réponse provisoire avec une explication du retard et du nouveau délai de réponse prévu.

Notre réponse finale concernant toute plainte comprendra des informations sur les options disponibles pour faire remonter votre plainte si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, ce qui inclut le contact avec le service gratuit de résolution des litiges de l'OCRI.

Pour les résidents du Québec, vous pouvez demander que votre dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF ») suite à la réception de notre décision finale ou à l'expiration du délai de 90 jours. Toutefois, cette demande doit être introduite au plus tard un an après la date à laquelle vous avez obtenu notre réponse définitive. L'AMF propose des services de médiation gratuits, impartiaux, rapides et volontaires, qui peuvent être utilisés pour tenter de résoudre des litiges relevant de sa compétence.

Vous pouvez également soumettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'« OSBI ») si vous n'avez pas reçu d'avis de décision écrit après 90 jours suivant la date à laquelle vous avez soumis votre plainte. De plus, si vous n'êtes pas satisfait du résultat de l'examen de la plainte par CCG, vous pouvez faire part de vos préoccupations directement à l'OSBI dans les 180 jours suivant la date de la lettre de réponse de CCG. Les services de l'OSBI sont gratuits.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la brochure de l'OCRI « Dépôt d'une plainte », dont une copie est fournie au moment de l'ouverture du compte ou contacter notre bureau de Corporation Canaccord Genuity 1133, rue Melville, Bureau 1200 Vancouver, C.B. V6E 4E5 à l'attention de : Conformité, responsable désigné des plaintes.

Une description plus détaillée des politiques et procédures de CCG concernant les procédures de traitement des plaintes est incluse ci-dessous.

Une « plainte » est réputée, elle doit inclure un prétendu grief impliquant CCG ou un employé. Des exemples de plaintes peuvent inclure :

- Toute déclaration écrite, y compris par courrier électronique ou par fax, d'un client ou de toute personne agissant au nom d'un client;
- Toute déclaration écrite ou verbale de toute personne alléguant : vol, fraude, détournement de fonds ou de titres, contrefaçon, blanchiment d'argent, manipulation de marché, délit d'initié, fausse déclaration ou opération non autorisée; ou

Traitement des plaints

- Toute autre plainte verbale d'un client qui méritera le même traitement qu'une plainte écrite.
- Si la plainte (écrite ou verbale) est jugée « liée au service », elle peut être traitée directement par le superviseur ou le gestionnaire concerné de CCG. Toutes les plaintes liées aux valeurs mobilières sont traitées par l'RDP ou par un personnel qualifié en matière de conformité.
- Dès réception d'une déclaration verbale, si la plainte est jugée « liée à la réglementation », CCG demandera au client ou à la personne (ou à la personne agissant légalement au nom du client ou de la personne) de fournir les détails de la plainte à CCG dans en écrivant. La demande de plainte écrite de CCG peut être faite verbalement ou par écrit.
- Dès réception d'une plainte écrite ou verbale, le service de conformité de CCG enregistrera immédiatement la plainte dans le journal interne des plaintes de conformité et enverra l'accusé de réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
- Le service de conformité contactera les personnes impliquées dans la plainte et, le cas échéant et/ou possible, demandera leurs informations et documents relatifs à l'affaire. Lorsque la plainte implique des allégations de faute grave ou constitue une action en justice, le service de conformité de CCG veillera à ce que la haute direction soit au courant de la plainte.
- Le service de conformité de CCG commencera son enquête sur les allégations soulevées dans la plainte et communiquera les conclusions/résultats dans les 90 jours suivant la réception de la plainte écrite. En ce qui concerne l'enquête, le service de conformité de CCG rassemblera les faits, les informations et la documentation afin d'analyser et d'examiner correctement la plainte.
- Une fois l'enquête terminée, la lettre de réponse sera préparée. Selon la nature de la plainte, la réponse sera examinée par l'RDP et/ou le conseiller juridique de CCG si cela est jugé nécessaire.

Les réclamations « liées au service » sont les réclamations qui sont fondées sur des problèmes de service client et qui ne font pas l'objet :

- Toute législation ou loi concernant les valeurs mobilières ou les contrats d'échange de toute juridiction, au Canada ou à l'extérieur du Canada;
- Les statuts, règles, règlements, décisions ou politiques de tout organisme de réglementation ou d'autoréglementation des valeurs mobilières ou des services financiers dans toute juridiction.

Les plaintes « liées à la réglementation » sont les plaintes concernant :

- Toute question relative aux valeurs mobilières ou aux contrats de change;
- Toute question relative à la gestion des comptes clients ou aux relations avec les clients;
- Toute question faisant l'objet d'une législation ou d'une loi concernant les valeurs mobilières ou les contrats de change de toute juridiction, au Canada ou à l'extérieur du Canada; ou
- Toute question faisant l'objet de règlements, de règles, de décisions ou de politiques d'un organisme de valeurs mobilières ou d'un organisme d'autoréglementation dans une juridiction.

Révisé : août 2024