

E. Traitement des plaintes

Si vous avez un problème ou une plainte qui survient dans le cadre de notre relation avec vous, nous nous engageons à trouver une solution de manière rapide, juste et efficace. Dans un premier temps, nous vous encourageons à discuter de vos préoccupations avec votre gestionnaire de portefeuille. Si la résolution de votre problème s'avère difficile, ou si vous préférez ne pas en parler directement avec lui, n'hésitez pas à contacter LWIC de l'une des façons suivantes :

Courrier : 1500-400 Burrard Street Vancouver, BC V6C 3A6

Téléphone : (604)

683-3391

ou

numéro sans frais : 1-888-292-1122

Courriel : compliance@leithwheeler.com

Veuillez nous indiquer la nature du problème, la date de sa survenance et vos attentes (p.ex., un remboursement, des excuses, une rectification de compte).

Procédures de traitement des plaintes

- Nous accuserons réception de toutes les plaintes des clients dans les 5 jours ouvrables suivant leur réception.
- Nous pourrions vous demander de fournir des précisions ou des renseignements supplémentaires pour nous aider à régler votre plainte.
- Nous vous communiquerons par écrit, dans un délai de 15 jours ouvrables, des avancées et des résultats (le cas échéant) de notre enquête concernant votre plainte.
- Habituellement, nous rendons notre décision par écrit dans les 90 jours suivant la réception de votre plainte. Cette décision inclura un résumé de la plainte, les résultats de notre enquête, notre verdict quant à l'offre de résolution ou le rejet de la plainte, accompagné d'une explication de notre décision.
- Si nous ne pouvons vous faire parvenir notre décision dans les 90 jours, nous vous informerons du retard, vous expliquerons pourquoi notre décision est retardée et vous fournirons une nouvelle échéance pour la décision.

Les plaintes portant sur des allégations de vol, de détournement de fonds ou de titres ou de contrefaçon doivent être signalées sans délai aux autorités de réglementation compétentes. De plus, toute plainte pouvant aboutir à une entente de règlement sera également communiquée aux autorités réglementaires compétentes.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Vous pouvez recourir au mécanisme gratuit et indépendant de l'OSBI pour le règlement de litiges si nous ne parvenons pas à émettre une décision concernant votre plainte dans les 90 jours, ou si la décision rendue ne vous satisfait pas.

Le recours aux services de l'OSBI est possible si votre plainte relève d'une activité de négociation ou de conseil effectuée par notre société ou l'un de ses représentants, que vous avez soumise votre plainte dans un délai de six ans après avoir pris connaissance ou auriez dû prendre connaissance de l'incident en question, et que cette plainte a été déposée auprès de l'OSBI dans les délais prescrits.

Pour une assistance optimale de l'OSBI, il est essentiel de fournir sans délai tous les renseignements nécessaires, y compris votre nom et vos coordonnées, le nom de notre société et ses coordonnées, le nom et les coordonnées de nos représentants impliqués, le détail de votre plainte, ainsi que tout document pertinent tel que les correspondances et notes d'entretiens avec notre service.

À l'issue de son enquête, l'OSBI émettra ses recommandations tant à votre égard qu'à celui de notre société. Ces recommandations, pouvant inclure une indemnisation jusqu'à 350 000 \$, ne sont pas contraignantes. Si vos

prétentions dépassent ce montant, vous devrez consentir à cette limitation pour toute compensation sollicitée auprès de l'OSBI. Pour des montants supérieurs à 350 000 \$, d'autres voies, comme une poursuite, pourraient être envisagées.

L'OSBI procède de manière confidentielle et informelle, sans que la démarche ne s'apparente à un processus judiciaire ni nécessite l'intervention d'un avocat. Au cours de son enquête, l'OSBI peut vous interroger et interroger des représentants de notre société. Nous sommes tenus de collaborer aux enquêtes de l'OSBI.

Des délais s'appliquent — si nous ne vous fournissons pas notre décision dans les 90 jours, vous pouvez déposer votre plainte auprès de l'OSBI en tout temps après la fin du délai de 90 jours ou, si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous disposez d'un délai maximal de 180 jours pour déposer votre plainte auprès de l'OSBI.

Communiquer avec l'OSBI :

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Téléphone : 1-888-451-4519 ou 416-287-2877 à Toronto

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'OSBI, rendez-vous sur le site Web www.obsi.ca

Pour les clients du Québec uniquement

Si vous êtes insatisfait de notre processus de traitement des plaintes de clients ou de son résultat, vous pouvez demander à LWIC de transmettre une copie de votre plainte à l'**Autorité des marchés financiers** qui peut, si elle le juge approprié, agir comme médiateur si vous et LWIC en convenez.