

Services en placements PEAK inc. (« PEAK ») a établi des procédures pour traiter les plaintes écrites ou verbales des clients d'une manière équitable et rapide. Ce document comprend un résumé de ces procédures ainsi que de l'information générale au sujet des options disponibles pour le dépôt d'une plainte. Ce document est fourni aux nouveaux clients et aux clients qui ont déjà déposé une plainte et est également disponible sur notre site web: [www.peakgroup.com](http://www.peakgroup.com).

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Les clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent le faire soit auprès du siège social de PEAK par courriel à [conformite@groupepeak.com](mailto:conformite@groupepeak.com)\*\*, d'un directeur de succursale, ou de leur conseiller. Toutes les plaintes sont transmises au personnel qualifié de la conformité ou à un superviseur. Les clients qui désirent obtenir de l'aide pour rédiger leur plainte écrite peuvent contacter PEAK en tout temps. PEAK encourage ses clients à transmettre leur plainte par écrit ou via un courrier électronique sécurisé. Pour des raisons de confidentialité, PEAK communique uniquement avec le client ou toute autre personne désignée par une autorisation écrite du client concerné.

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

PEAK accuse réception de la plainte rapidement, généralement dans les 5 jours. Lorsque la plainte porte sur des allégations sérieuses (par exemple, bris de confidentialité, recommandation inadéquate, vol, fraude), l'accusé de réception comprend une copie du présent document.

PEAK examine toutes les plaintes de façon équitable en tenant compte de tous les documents pertinents, des déclarations du client, et du conseiller ainsi que de toute autre source pertinente. Une fois l'examen terminé, PEAK fournit à ses clients une réponse écrite qui comprend le détail des éléments examinés, les conclusions de l'enquête, une offre de résolution de la plainte, un non-lieu avec des explications ou toute autre réponse appropriée. Cette réponse contient également un rappel des options du client auprès des organismes ou autorités compétentes.

PEAK fournit généralement une réponse dans les 90 jours, à moins que de l'information supplémentaire soit attendue de la part du client ou que le cas soit très complexe.

PEAK continuera de répondre aux communications du client après l'envoi de sa réponse si cela est nécessaire pour finaliser le règlement de la plainte ou pour répondre à toute autre question ou à toute nouvelle information.

## LE RÈGLEMENT

Si un règlement financier est offert au client, PEAK pourrait demander au client de signer une décharge et une renonciation pour des raisons juridiques.

## COMMUNIQUER AVEC PEAK

Les clients peuvent contacter PEAK en tout temps pour fournir de plus amples renseignements ou pour obtenir le statut de leur plainte en communiquant avec la personne responsable du traitement de leur la plainte ou en communiquant avec : [conformite@groupepeak.com](mailto:conformite@groupepeak.com)\*\*.

## AUTRES OPTIONS POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

### **L'Autorité des Marchés Financiers (AMF)**

Si vous résidez dans la province de Québec, et que vous n'êtes pas satisfait de la position finale ou du traitement de votre plainte, vous pouvez demander le transfert de votre dossier de plainte à l'Autorité. S'il le juge à propos, l'Autorité peut aussi offrir aux clients des services de règlement des différends.

Par l'entremise du Fonds d'indemnisation des services financiers, l'Autorité peut payer des indemnités aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds lorsque les responsables sont des individus ou des entreprises autorisées à exercer en vertu de la législation régissant la distribution des produits et services financiers au Québec. L'Autorité statue également sur l'admissibilité des réclamations et fixe le montant des indemnités à verser aux victimes. Les clients peuvent ainsi être indemnisés jusqu'à un maximum de 200 000 \$ par réclamation.

Vous pouvez visiter le site Internet de l'AMF : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/>

#### **Coordonnées de l'AMF :**

800, rue du Square-Victoria, 4e étage  
C.P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
Téléphone : 514 395-0337  
Numéro sans frais : 1 877 525-0337  
Télécopieur : 514 873-3090

### **L'Association des courtiers en fonds mutuels (ACFM)**

Si vous résidez à l'extérieur du Québec et vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez communiquer avec l'ACFM. L'ACFM est l'organisme de réglementation canadien auprès duquel votre courtier en épargne collective est inscrit. L'ACFM n'ordonne pas à ses membres d'indemniser ou de dédommager leurs clients. L'ACFM a été créée en vue de réglementer les activités, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et de leurs représentants et a pour mandat de rehausser la protection des épargnants et d'accroître la confiance du public envers le secteur des fonds. Vous pouvez soumettre votre plainte à l'ACFM en tout temps et ce, même si vous avez déjà transmis votre plainte à votre représentant ou courtier en épargne collective. L'ACFM peut être contacté:

- En remplissant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca)
- Par téléphone à Toronto au (416) 361-6332, ou sans frais au 1-888-466-6332

- Par courriel à : [complaints@mfd.ca](mailto:complaints@mfd.ca)\*\*
- En écrivant par courrier au : 121 King Street West, Suite 1000, Toronto, ON M5H 3T9
- Par télécopieur au (416) 361-9073

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement («OSBI»)**

Si vous résidez à l'extérieur du Québec, après que le service de conformité de PEAK ait répondu à votre plainte, vous pouvez communiquer avec l'OSBI. Vous pouvez également communiquer avec l'OSBI si le service de la conformité de votre courtier n'a pas répondu dans les 90 jours suivant la date à laquelle vous avez transmis votre plainte. L'OSBI offre un processus indépendant et impartial d'examen et de résolution des plaintes relatif à la prestation de services financiers aux clients et les services de l'OSBI sont gratuits et confidentiels. L'OSBI peut être contacté:

- Par téléphone à Toronto au (416) 287-2877 ou sans frais au 1-888-451-4519
- Par courriel à [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)\*\*

### **Assistance juridique**

Vous pouvez envisager de retenir un avocat pour vous conseiller quant à votre plainte. Vous devez être conscient qu'il y a des délais légaux pour entreprendre une action devant les tribunaux. Un avocat peut vous conseiller sur vos possibilités et recours. Une fois le délai de prescription applicable écoulé, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.

### **Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan**

Les autorités en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans certaines situations, d'ordonner à une personne ou une entreprise qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières dans la province de verser une indemnité à un demandeur. Le demandeur est alors en mesure d'exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement de la Cour supérieure de cette province. Pour plus d'informations, vous pouvez aussi visiter les sites Internet suivants :

- Manitoba : [www.msc.gov.mb.ca](http://www.msc.gov.mb.ca)
- Nouveau-Brunswick : [www.nbsc-cvmnb.ca](http://www.nbsc-cvmnb.ca)
- Saskatchewan : [www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca)

*\*\* Vous devez considérer les questions de sécurité lorsque vous envoyez des informations sensibles par courriel.*