



## FORMULAIRE RELATIF AUX RENSEIGNEMENTS ET AUX PROCÉDURES POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les clients de Gestion financière Cape Cove Inc. (« **Cape Cove** ») qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander que le problème soit réglé. Cape Cove doit s'assurer que toutes les plaintes de ses clients sont traitées de façon équitable et rapide.

Veillez prendre note que Cape Cove est inscrite (a) dans la province de Québec à titre de courtier dans la catégorie de courtier en épargne collective; et (b) dans les provinces de Québec, Ontario, Manitoba, Saskatchewan, Alberta et Colombie-Britannique à titre de courtier dans la catégorie de courtier sur le marché dispensé; et (c) dans les provinces de Québec, Ontario et Alberta à titre de gestionnaire dans la catégorie de gestionnaire de portefeuille; (d) dans la province de Québec à titre de gestionnaire dans la catégorie gestionnaire de portefeuille en dérivé restreint au change étranger et (e) dans la province de Québec à titre de gestionnaire dans la catégorie gestionnaire de fonds d'investissement.

Cape Cove relève principalement de la juridiction de l'Autorité des marchés financiers du Québec (**AMF**).

### Comment déposer une plainte auprès de Cape Cove:

Les clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent le faire auprès du siège social de Cape Cove en contactant le chef de la conformité. Toutes les plaintes sont transmises au personnel qualifié de la conformité ou à un superviseur. Nous encourageons nos clients à formuler leur plainte par écrit ou via un courrier électronique sécurisé. Les clients qui désirent obtenir de l'aide pour rédiger leur plainte écrite peuvent contacter Cape Cove en tout temps. Pour des raisons de confidentialité, nous collaborerons uniquement avec le client ou toute autre personne désignée par une autorisation écrite du client concerné.

### Procédure de traitement des plaintes:

Cape Cove accusera réception des plaintes rapidement, généralement dans les **cinq (5) jours**. Nous examinons toutes les plaintes de façon équitable en tenant compte de tous les documents pertinents et déclarations du client, de nos dossiers, du représentant ainsi que toute autre source pertinente.

L'enquête et l'analyse doivent être terminées en temps opportun (dans la plupart des cas dans les 90 jours), date à laquelle une lettre de conclusion de l'analyse vous sera envoyée. En règle générale, dans les situations dans lesquelles une enquête dépasse la période de 90 jours, une lettre peut être envoyée à la place pour vous informer que l'enquête est toujours active et en cours.

Notre réponse peut être une offre de résolution de votre plainte (si nous vous proposons un règlement financier, nous pourrions vous demander de signer une décharge et une renonciation pour des raisons juridiques), un refus de la plainte avec motifs ou une autre réponse appropriée lorsque la plainte concerne certaines allégations graves, notre accusé de réception initial comprendra des copies de ce résumé et du formulaire d'information sur les plaintes du client. Notre réponse sera composée d'un résumé de la plainte du client, nos conclusions et comptera un rappel au sujet des options du client avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou l'AMF (lorsque applicable).

**Au Québec**, l'Autorité des marchés financiers (**AMF**), l'organisme de réglementation chargé d'administrer le cadre réglementaire régissant le secteur financier, a pour mission de fournir une assistance aux consommateurs et aux utilisateurs de produits et services financiers, et de veiller à la mise en œuvre et de la protection du programme de compensation pour les consommateurs. L'AMF exploite également un centre d'information pour répondre aux questions des investisseurs. Sur réception d'une plainte d'un client résidant au Québec, une entreprise doit, sans délai, aviser le client par écrit que, dans le cas d'insatisfaction à l'égard du traitement de la plainte ou du résultat de l'examen de la plainte par le cabinet, le client peut demander une copie du dossier de plainte qui sera transférée à l'AMF. L'AMF examinera le dossier et, s'il le juge opportun, pourra offrir un service de médiation pour les parties impliquées. La participation est volontaire et requiert le consentement de l'entreprise et du client. Ce service est gratuit.

**Pour rejoindre l'Autorité des marchés financiers :**

Téléphone: (514) 395-0311

Sans frais: 1 (866) 526-0311

Courriel: [renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca)

[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

L'AMF verse des indemnités aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds où les responsables sont des individus ou des entreprises autorisées à exercer en vertu de la législation régissant la prestation de services financiers au Québec. Elle statue également sur l'admissibilité à des réclamations et fixe le montant des indemnités à être versés aux victimes. Les consommateurs peuvent ainsi être indemnisés jusqu'à concurrence de 200 000 \$ par réclamation, grâce à des fonds accumulés dans un fonds d'indemnisation des services financiers. Pour plus d'informations, visitez leur site internet.

**Chambre de la sécurité financière:**

La mission de la Chambre de la sécurité financière (**CSF**) est d'assurer la protection des consommateurs en maintenant la discipline et de la supervision de la formation et de l'éthique des affaires de ses membres qui pratiquent dans un ou plusieurs des secteurs suivants : assurance de personnes, assurance collective de personnes, groupe de planification financière, courtage en épargne collective, courtage en contrats de plans de bourses d'études. Les professionnels, membres de la Chambre, doivent satisfaire à des exigences de compétence afin de garantir aux consommateurs que leurs intérêts sont la principale préoccupation. Ils sont soumis à des règles très strictes d'éthique découlant de la loi 188, les règlements de l'AMF, et le code de déontologie de la CSF. Afin d'assurer le respect de ce code d'éthique et des règlements, la loi a habilité le syndic de la Chambre et du co-syndic à surveiller, enquêter et prendre des mesures disciplinaires.

**Pour rejoindre la Chambre de la sécurité financière :**

Téléphone : (514) 282-577

Sans frais 1 (800) 361-9989

Courriel : [renseignements@chambresf.com](mailto:renseignements@chambresf.com)

[www.chambresf.com](http://www.chambresf.com)

En Ontario, Manitoba, Saskatchewan, Alberta et Colombie Britannique, si vous souhaitez être indemnisé, vous pouvez contacter, l’Ombudsman des services bancaires et d’investissement (**OSBI**). Les clients hors Québec insatisfaits peuvent s’adresser directement à l’OSBI. Veuillez noter que vous avez 180 jours pour porter la plainte à l’OSBI après avoir reçu notre réponse. Vous pouvez également contacter l’OSBI si Cape Cove n’a pas répondu dans les 90 jours suivant la date à laquelle vous avez porté plainte. L’OSBI offre un processus indépendant et impartial d’examen et la résolution des plaintes sur la prestation de services financiers aux clients. L’OSBI peut faire une recommandation non exécutoire, incitant votre courtier à vous dédommager (jusqu’à concurrence de 350 000 \$) s’il détermine que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères des services financiers et des pratiques commerciales, des codes de bonnes pratiques ou conduite, la réglementation de l’industrie et la loi. Le recours à l’OSBI est gratuit et confidentiel.

**Pour rejoindre l’OSBI:**

Téléphone: **(416) 287-2877**

Sans-frais: **1 (888) 451-4519**

Courriel: [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

**Assistance juridique:**

Vous pouvez envisager de retenir les services d’un avocat pour vous aider dans le processus de résolution d’une plainte. Toutefois, des échéanciers légaux peuvent s’appliquer. Un avocat pourrait vous conseiller sur vos options et recours. Une fois le délai de prescription applicable écoulé, vous pourriez perdre le droit d’exercer certains recours.

**Les clients peuvent contacter Cape Cove en tout temps pour fournir de plus amples renseignements ou pour obtenir un statut au sujet de leur plainte en communiquant avec la personne responsable du traitement de leur plainte ou en communiquant avec:**

**Chef de la conformité – plaintes**

**Gestion financière Cape Cove Inc.**

5255 Henri-Bourassa Ouest, Bureau 410,

Montréal (Québec) H4R 2M6

Téléphone: **514-447-8070**, poste 102

[fax@capecove.ca](mailto:fax@capecove.ca)

[jcdaigneault@capecove.ca](mailto:jcdaigneault@capecove.ca)