

FONDS FIERA CAPITAL INC. (« FFCI »)

SOMMAIRE DES PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

FFCI a mis en place des procédures de traitement équitables et opportunes visant toutes les plaintes écrites ou verbales reçues de nos clients. Vous trouverez ci-après un sommaire de ces procédures qui sont fournies aux clients qui déposent une plainte, ainsi qu'aux nouveaux clients, puisque ce sommaire est inclus dans la Demande d'ouverture de compte.

Formulaire de dépôt d'une plainte

Les clients qui souhaitent déposer une plainte reçoivent le *Formulaire de plainte* lequel présente des renseignements généraux sur les choix qui s'offrent à eux dans le dépôt d'une plainte.

Comment déposer une plainte auprès de FFCI

Les clients voulant soumettre une plainte auprès de FFCI peuvent le faire par courrier à Fonds Fiera Capital inc. 1 Adelaide Street East, bureau 600, Toronto, Ontario M5C 2V9, par courriel à fondsmutuels@fieracapital.com ou par téléphone, sans frais, au 1-800-265-1888. Toutes les plaintes sont transférées à des employés compétents du service de la conformité ou à des cadres, qui se chargeront de leur traitement. Nous encourageons les clients à déposer leur plainte par écrit à notre siège social ou par courriel¹. S'il est difficile pour nos clients de rédiger leur plainte, nous leur conseillons de communiquer avec nous afin que nous puissions les aider dans ce processus. Pour des raisons de confidentialité, nous ne traiterons la plainte que directement avec le client ou un individu qui détient une autorisation écrite à cet effet de la part du client.

Procédures de traitement des plaintes de FFCI

Nous accuserons réception des plaintes par écrit sans délai, habituellement dans les cinq (5) jours suivants. Nous procéderons à un examen juste des plaintes et tiendrons compte de tous les documents pertinents et des déclarations en dossier et obtenues du client, du directeur de comptes, d'autres membres de notre personnel et d'autres sources pertinentes. À la fin de notre examen, nous enverrons notre réponse écrite au client visé. Cette réponse pourrait être une offre de règlement de votre plainte, un déni de notre responsabilité ou toute autre réponse appropriée. Si la plainte porte sur certaines allégations sérieuses², notre accusé de réception initial comprendra des copies de ce sommaire et du Formulaire de plainte. Notre réponse comprendra un résumé de votre plainte, nos conclusions et un rappel sur les choix qui s'offrent à vous auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

En règle générale, vous recevrez notre réponse dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, sauf si nous attendons davantage de renseignements de votre part ou s'il s'agit d'une situation complexe. Après la date de notre réponse, nous répondrons à vos communications dans la mesure où elles sont requises pour obtenir un règlement ou analyser une nouvelle question ou information que vous pouvez avoir.

¹ Les clients qui choisissent de nous envoyer un courriel doivent envisager les problèmes potentiels de confidentialité associés aux communications par Internet.

² Tel qu'il est défini par les politiques de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels dont FFCI est membre.

Règlements

Si nous vous offrons un règlement financier, nous pourrions vous demander de signer une décharge ou une renonciation pour des raisons juridiques.

Pour communiquer avec FFCI

Les clients peuvent communiquer avec nous en tout temps afin de nous présenter une information additionnelle ou pour obtenir une mise à jour sur le statut de leur plainte, soit en communiquant avec l'employé responsable de leur plainte, ou en envoyant un courriel à fondsmutuels@fieracapital.com ou en appelant sans frais au 1-800-265-1888.

Autres moyens de déposer une plainte

Dépôt d'une plainte auprès de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels ("ACFM")

L'ACFM est l'organisme canadien chargé de réglementer les activités, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres. À titre de courtier de fonds mutuels, FFCI est un membre enregistré de l'ACFM.

Un client peut déposer une plainte à l'ACFM en tout temps, qu'il ait déjà transmis ou non une plainte à FFCI. Le client peut consulter les options qui s'offrent à lui à la page ci-après.

Dépôt d'une plainte auprès de l'autorité des marchés financiers ("AMF")

Le gouvernement du Québec a mandaté l'AMF pour réglementer les marchés financiers de la province et fournir de l'assistance aux consommateurs de produits et services financiers.

Un investisseur québécois peut déposer une plainte à l'AMF en tout temps, qu'il ait déjà transmis ou non une plainte à FFCI. De plus, un client qui n'est pas satisfait du règlement proposé par FFCI peut ensuite demander à FFCI d'envoyer une copie du dossier de plainte à l'AMF en remplissant le formulaire de transfert de dossier. Vous trouverez ci-dessous les liens à ces formulaires.

- Pour soumettre une plainte à l'AMF : Formulaire de plainte ou de dénonciation <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/formulaires-conso/form-plainte.pdf>
- Pour transférer un dossier de plainte à l'AMF : Formulaire de transfert de dossier à l'Autorité des marchés financiers <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/formulaires-conso/form-trans-dossier.pdf>

Si vous êtes un client du Québec, vous devez envoyer votre plainte à l'AMF et non à l'ACFM.

ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIER DE FONDS MUTUELS (ACFM)

Formulaire de plainte

Les clients des courtiers de fonds mutuels 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. Les courtiers qui sont membres de l'ACFM doivent s'assurer que toutes les plaintes de leurs clients sont traitées de façon équitable et rapide. Si vous avez une plainte à formuler, voici certaines des démarches que vous pourriez entreprendre:

- Entrez en communication avec votre courtier de fonds mutuels. Les sociétés membres ont envers vous, l'investisseur, la responsabilité de surveiller la conduite de leurs représentants afin de s'assurer qu'ils respectent les règlements, les règles et les politiques régissant leurs activités. La société examinera toute plainte que vous déposerez et vous communiquera les résultats de son enquête dans le délai auquel on peut s'attendre de la part d'un membre agissant diligemment dans les circonstances, soit, dans la plupart des cas, dans un délai de trois mois suivant la réception de votre plainte. Il est utile de formuler votre plainte par écrit.
- Communiquez avec l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (« ACFM »), qui est l'organisme d'autoréglementation canadien auquel appartient votre courtier de fonds mutuels. L'ACFM enquête sur les plaintes déposées à l'égard de courtiers en épargne collective et de leurs représentants, et prend les mesures d'exécution qui peuvent s'imposer dans les circonstances. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ACFM en tout temps, que vous ayez déposé ou non une plainte auprès de votre courtier en épargne collective. Vous pouvez communiquer avec l'ACFM des manières suivantes :
 - En remplissant le formulaire de plainte en ligne à www.mfda.ca
 - Par téléphone à Toronto au (416)361-6332, ou en composant le numéro sans frais 1-888-466-6332
 - Par courriel à complaints@mfda.ca¹
 - Par la poste, en écrivant au 121 King Street West, bureau 1000, Toronto, ON M5H 3T9 ou par télécopieur au (416) 361-9073
- Services d'un avocat : Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous devez engager des poursuites au civil. Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulee, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.

¹ Vous devez tenir compte des questions liées à la sécurité des transmissions électroniques lorsque vous transmettez des renseignements confidentiels au moyen d'un courriel non sécurisé.

Indemnisation:

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 mutuels canadiens. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, vous devriez considérer vous adresser aux organismes qui suivent :

- Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») : Une fois que le service de conformité de votre courtier a répondu à votre plainte, vous pouvez communiquer avec l'OSBI. Vous pouvez également communiquer avec l'OSBI si le service de conformité de votre courtier n'a pas répondu à votre plainte dans les 90 jours suivant sa réception. L'OSBI met en œuvre un processus indépendant et impartial d'examen et de règlement des plaintes formulées à l'égard de services financiers fournis à des clients. L'OSBI peut recommander, de façon non contraignante, que votre courtier vous dédommage (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 adéquats, des codes de pratique ou de conduite pertinents, de la réglementation du secteur et de la loi. L'OSBI vous offre ces services sans frais et en toute confidentialité. Vous pouvez entrer en communication avec l'OSBI :
 - Par téléphone à Toronto au (416) 287-2877, ou en composant sans frais le 1-888- 451-4519
 - Par courriel, à ombudsman@obsi.ca
- Services d'un avocat : Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous devez engager des poursuites au civil. Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulée, 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 des cas précis, d'ordonner à une personne ou à une société qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de la province de verser une indemnisation à un requérant. Le requérant peut ensuite faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par un tribunal de juridiction supérieure de cette province. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter les sites suivants :

Manitoba : www.msc.gov.mb.ca

Nouveau-Brunswick : www.nbsc-cvmnb.ca

Saskatchewan : www.sfsc.gov.sk.ca

- Québec : L'Autorité des marchés financiers (« AMF ») dédommage les victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds survenus lorsqu'elles font affaire avec les personnes et les entreprises autorisées à exercer aux termes des lois régissant la prestation de services financiers au Québec. Elle statue également sur l'admissibilité des réclamations et fixe le montant de l'indemnisation qui doit être versé à la victime. Un consommateur peut ainsi être indemnisé pour un montant maximal de 200 000 \$ par réclamation, et ce, à l'aide des sommes accumulées dans un fonds d'indemnisation des services financiers. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter le site www.lautorite.qc.ca.