

## Gestion Quantum III Inc. – Politique sur les plaintes

### Nature des plaintes

Une « **plainte** » s'entend de toute déclaration, écrite ou verbale, d'un client ou de toute personne agissant pour le compte d'un client alléguant un grief concernant les activités de Gestion Quantum III Inc. (**Quantum**) ou de ses employés dans le cadre de la sollicitation ou de l'exécution de toute transaction ou de la disposition de titres ou de fonds de ce client.

Toutes les plaintes, qu'elles soient reçues par écrit ou verbalement par un employé, doivent être transmises immédiatement au chef de la conformité.

Toute allégation d'acte répréhensible (comme le non-respect des instructions, la fraude ou la négligence) ou toute autre non-conformité aux procédures du Manuel des politiques et procédures de Quantum de la part de l'employé ou si un employé est d'avis que le client peut avoir une plainte, doit être renvoyée au chef de la conformité. Il est recommandé qu'une fois que l'employé a transmis ces questions au chef de la conformité, il s'abstienne de faire des commentaires ou de fournir des conseils à ce sujet.

Le chef de la conformité doit tenir un registre des plaintes liées à toutes les plaintes écrites ou verbales (date, client, problème, statut, etc.). Un examen du registre des plaintes fera partie de chaque vérification de conformité.

### Procédures de traitement des plaintes

#### *Généralités*

Lorsque le chef de la conformité reçoit une plainte, il incombe à cette personne d'examiner cette plainte et d'enquêter sur celle-ci. Le chef de la conformité doit, en temps opportun, reconnaître par écrit ou verbalement au plaignant que la plainte a été reçue et fait l'objet d'une enquête. Après l'enquête, le chef de la conformité doit répondre au plaignant avec les résultats de l'enquête.

La nature de la plainte déterminera le déroulement et l'étendue de l'enquête. En général, le chef de la conformité examinera la plainte et demandera les documents ou les renseignements supplémentaires qu'il juge nécessaires pour mener une enquête approfondie sur la plainte et déterminer la meilleure façon de la résoudre.

#### *Procédure de traitement des plaintes*

**1. Plainte verbale.** Si la plainte n'a pas été reçue par écrit, Quantum tentera de la résoudre de façon informelle.

**2. Plainte par écrit.** Si la plainte a été reçue par écrit, ou si la plainte n'est pas résolue après une première tentative de résoudre la plainte sur une base informelle, Quantum répondra à la plainte par écrit dans les dix (10) jours ouvrables. La lettre initiale de Quantum peut être un règlement de la plainte, ou il peut s'agir simplement d'un accusé de réception de la plainte et d'une promesse de répondre davantage après la tenue d'une enquête. Dans la lettre initiale, Quantum informera le client qu'il répondra dans les 60 jours civils. Dans cette lettre, Quantum informera le client qu'il peut poursuivre d'autres voies de règlement des différends, y compris le dépôt d'une plainte auprès des organismes de réglementation des valeurs mobilières ou la poursuite d'un recours devant les tribunaux civils.

**3. Examen par la Personne Désignée Responsable.** Toutes les plaintes seront examinées par la PDR. Si la PDR fait l'objet de la plainte, celle-ci sera renvoyée à une partie indépendante.

**4. Discussion avec le Chef de la Conformité.** La PDR de Quantum discutera de la plainte avec son CC et, si nécessaire de l'avis du CC ou de la PDR, avec un conseiller juridique externe. Quantum arrivera à une décision concernant toute action ou inaction qu'il prendra ou ne prendra pas à l'égard de la plainte.

**5. Décision sur la plainte.** Dans les 60 jours civils suivant la date de réception initiale de la plainte par Quantum, Quantum rendra une décision et informera le plaignant de sa décision. Le plaignant recevra une lettre de Quantum énonçant sa décision, qui sera la suivante :

- (a) la plainte a été rejetée, y compris les motifs; ou
- (b) la plainte a été accueillie, y compris la mesure prévue; ou
- (c) la plainte devra faire l'objet d'une enquête plus approfondie.

**6. Enquête plus approfondie.** Dans le cas où la plainte nécessite une enquête plus approfondie, Quantum, dans une autre lettre au client, établira un délai raisonnable dont elle aura besoin, après avoir examiné toutes les circonstances pertinentes, pour mener une enquête plus approfondie et rendre une décision concernant le règlement de la plainte.

#### *Tenue des dossiers de plaintes*

Quantum conservera et conservera dans chaque bureau, soit un dossier distinct de toutes les plaintes écrites des clients et des mesures prises par Quantum, le cas échéant, soit un dossier distinct de ces plaintes et une référence claire aux dossiers contenant la correspondance liée à cette plainte telle que tenue dans ce bureau. Les dossiers relatifs aux plaintes doivent être conservés **pendant une période de sept (7) ans à compter de la date de la plainte.**

Le dossier doit comprendre :

- (a) l'identification de la plainte;
- (b) la date de réception de la plainte;
- (c) l'identification de l'employé qui a pris la plainte;
- (d) une description générale de l'affaire dont on se plaint; et
- (e) un registre des mesures, le cas échéant, prises à l'égard de la plainte.

#### **Plaintes de clients provenant du Québec**

En ce qui concerne toute plainte d'un client résidant au Québec, Quantum se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.8 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Québec) (la « **LVMQ** ») et sera donc réputée se conformer aux exigences du Règlement 31-103.

Quantum assurera un règlement équitable des plaintes déposées auprès de lui. À cette fin, Quantum devra:

- (a) suivre la procédure de traitement des plaintes, comme indiqué ci-dessus, afin de parvenir à un règlement des différends relatifs à un produit ou à un service que Quantum a fourni;
- (b) tenir un registre des plaintes, tel qu'indiqué ci-dessus; et
- (c) faire un résumé de la Politique sur les plaintes, y compris (i) les caractéristiques qui font d'une communication au personnel de Quantum une plainte qui doit être enregistrée dans les dossiers de plaintes, et (ii) le fait qu'un dossier suivant les règles prescrites doit être ouvert pour chaque plainte, disponible pour ses clients, comme l'exige l'article 168.1.2, paragraphe 2 de la LVMQ.

Quantum soumettra à l'Autorité des marchés financiers (l'« **AMF** »), aux dates déterminées par cette dernière, un rapport concernant les plaintes reçues et la Politique sur les plaintes établie en vertu de l'article 168.1.1 de la LVMQ. Ce rapport mentionne notamment le nombre et la nature des plaintes déposées et le règlement, le cas échéant, de ces plaintes. L'obligation actuelle est de déposer annuellement un rapport de plaintes (déclaré entre le 1<sup>er</sup> mars et le 1<sup>er</sup> mai de l'année civile subséquente) que Quantum ait reçu ou non des plaintes. Ce processus est accessible par les services en ligne (SEL) de l'Autorité via clicSÉQR.

Quantum doit informer chaque plaignant, par écrit et sans délai, qu'un plaignant peut, s'il n'est pas satisfait de la procédure d'examen des plaintes ou de son résultat, demander à Quantum de transmettre une copie du dossier de plainte à l'Autorité. À la demande d'un plaignant, Quantum transmet une copie du dossier de plainte à l'Autorité.

L'Autorité doit examiner la plainte et peut, si elle le juge approprié, agir à titre de médiateur si les parties en conviennent, en vertu de l'article 168.1.5 de la LVMQ.