



En vigueur le 2 juin 2025

Résumé de notre politique de traitement des plaintes et de règlement des différends

Il est très important pour nous de conserver votre confiance. Nous sommes conscients que des plaintes peuvent survenir de temps à autre, et nous les prenons au sérieux. Traiter les plaintes des clients de manière équitable, transparente, efficace et rapide est fondamental pour maintenir des relations d'affaires solides.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard de nos services ou de produits que nous offrons et une attente de votre part que nous prenons des mesures pour remédier à la situation.

Comment formuler une plainte?

Nous vous encourageons à nous donner l'occasion de discuter d'abord de votre préoccupation et de la résoudre dès qu'elle se présente en la communiquant à votre représentant(e) Solutions clients.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue, vous pouvez escalader la situation en soumettant votre plainte à un examen formel, conformément au processus décrit ci-dessous. Vous pouvez formuler votre plainte en communiquant avec nous par le moyen qui vous convient le mieux.

Pour nous joindre

Téléphone : +1 514 397-3973

Courriel : compliance@transcanadacapital.com

Adresse : Trans-Canada Capital inc.
À l'attention du Chef de la conformité
1800 avenue McGill College, bureau 2000
Montréal, Québec, Canada, H3A 3J6

Nous pouvons vous aider à formuler votre plainte, si nécessaire, et nous restons à votre disposition pour répondre à toute question que vous pourriez avoir sur notre procédure de traitement des plaintes. Vous pouvez également remplir le [formulaire](#) en ligne de l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité »).

Les étapes du traitement d'une plainte

Nous pouvons traiter certaines plaintes selon un processus simplifié par lequel nous tentons de vous proposer une solution pour régler la situation. Ce processus est expliqué à la fin de ce document. Si nous ne sommes pas en mesure de régler votre plainte selon ce processus ou si la nature ou la complexité de votre plainte ne s'y prête pas, celle-ci sera traitée selon les étapes suivantes.

1. Nous confirmons la réception de votre plainte

Nous vous envoyons un accusé de réception écrit dans un délai de **10 jours** suivant la réception de votre plainte. Cet accusé de réception comprendra le nom et les coordonnées de la personne chargée d'examiner votre plainte, ainsi que la date à laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse finale.

2. Nous analysons la plainte

Nous nous assurons de bien comprendre votre plainte et vos attentes à notre égard. Au besoin, nous communiquerons avec vous pour demander de l'information additionnelle. Lorsque vous soumettez votre plainte, veuillez vous assurer d'inclure toute documentation ou information pertinente dont vous disposez, tel que des états de compte, de la correspondance, les noms des personnes à qui vous avez parlé, des notes de conversation, etc. Nous examinerons également toute documentation ou information pertinente en notre possession.

3. Nous fournissons une réponse finale écrite

Nous vous fournissons une réponse finale écrite dans un délai de **60 jours**. Dans cette réponse, nous vous expliquons comment nous avons analysé votre plainte et ce qui a mené à notre réponse et, lorsque possible, la solution que nous vous proposons pour résoudre votre plainte. Communiquez avec nous si vous avez des questions ou commentaires au sujet de notre réponse.

Prolongation du délai pour fournir notre réponse finale

Il peut arriver que le traitement de votre plainte soit plus long ou complexe que prévu et que nous déterminons qu'un délai additionnel est nécessaire pour poursuivre l'analyse. Ce délai additionnel ne peut dépasser **30 jours**. Nous vous en aviserons par écrit en précisant les raisons qui justifient ce délai additionnel.

4. Évaluation de l'offre et règlement de la plainte

Prenez le temps d'analyser notre réponse ou d'évaluer l'offre que nous vous présentons pour régler votre plainte. Si nous vous présentons une offre, nous vous accorderons un délai suffisamment long pour vous permettre d'obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée. Vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'offre, ou de présenter une contre-offre.

Lorsque nous nous entendons avec vous sur la façon de régler votre plainte, nous avons **30 jours** pour y donner suite à moins de convenir avec vous d'un délai différent lorsque cela est dans votre intérêt.

Le traitement simplifié de certaines plaintes

Nous pouvons traiter certaines plaintes selon un processus simplifié. Celui-ci s'applique aux plaintes pour lesquelles nous sommes en mesure de vous offrir une solution satisfaisante dans un délai de **20 jours**. Nous considérons qu'une plainte est réglée à votre satisfaction si vous acceptez la solution que nous vous proposons pour résoudre votre plainte ou que les explications que nous vous fournissons permettent de résoudre la plainte.

Dans le cadre de ce processus, les plaintes peuvent être prises en charge par un(e) représentant(e) de notre équipe Solutions clients et traitées par exemple dans le cadre d'un appel téléphonique.

Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une solution satisfaisante ou de vous fournir des explications qui permettent de résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus, nous vous en informerons par écrit. Le traitement de votre plainte se poursuivra selon les étapes du traitement d'une plainte détaillées plus haut.

Le temps que nous prenons pour tenter de régler votre plainte selon un processus simplifié n'affecte pas notre obligation de vous fournir notre réponse finale écrite dans les délais requis.

Vous êtes insatisfait du résultat de votre plainte?

Pour chaque plainte, nous créons un dossier dans lequel nous conservons tous les renseignements ou documents nécessaires au traitement de votre plainte.

Si vous êtes insatisfait de la façon dont nous avons traité votre plainte ou de la réponse que nous vous avons fournie, vous pouvez communiquer avec nous pour demander l'examen de votre dossier de plainte par l'Autorité à tout moment. Pour ce faire, veuillez compléter ce [formulaire](#) et nous le faire parvenir. Nous avons l'obligation de transmettre votre dossier de plainte à l'Autorité dans un délai maximal de **15 jours** suivant votre demande.