

Politique de traitement des plaintes de LWIC pour les clients du Québec (en vigueur à compter du 1er juillet 2025)

Qu'est-ce qu'une plainte?

- Une « plainte » s'entend d'une plainte formelle ou informelle d'un client de Leith Wheeler qui :
 - exprime une insatisfaction ou un reproche à l'égard d'un produit ou d'un service offert par Leith Wheeler lorsque le client s'attend à une réponse définitive; et
 - est reçue par Leith Wheeler dans un délai de six ans après la date où le client a eu ou aurait dû raisonnablement avoir connaissance d'un acte ou d'une omission qui est la cause de la plainte ou y a contribué.
- Ne constituent pas des plaintes aux de la présente politique :
 - les demandes de renseignements ou de documents concernant un produit ou un service offert;
 - les demandes d'accès ou de rectification faites conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*;
 - les demandes d'indemnité ou autres demandes de règlement d'assurance;
 - les demandes de correction d'erreurs d'écriture ou de calcul, à moins que d'autres mesures ne soient prises pour remédier aux conséquences de l'erreur pour la personne qui fait la demande, un membre de la clientèle ou toute autre personne concernée par un dossier;
 - les commentaires ou rétroactions.

Dépôt d'une plainte

- Vous pouvez déposer une plainte verbalement ou par écrit auprès de votre gestionnaire de portefeuille Leith Wheeler ou à info@leithwheeler.com (veuillez inscrire « plainte » dans la ligne d'objet) et le gestionnaire de portefeuille ou un autre employé vous aidera, au besoin, à formuler votre plainte.
- Une fois que nous aurons reçu votre plainte, notre chef de la conformité vous enverra un accusé de réception écrit, qui comprendra un hyperlien vers un résumé de la politique ou un exemplaire de celle-ci.
- Nous délivrerons l'accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables après la réception de la plainte.
- Nous pourrions vous demander de fournir des précisions ou des renseignements supplémentaires pour nous aider à régler votre plainte.

Échéances/calendriers pertinents

- Une plainte doit être déposée auprès de Leith Wheeler dans les six ans suivant la survenance des faits ayant donné lieu à la plainte.
- Le chef de la conformité accusera réception de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après la réception de celle-ci.
- Leith Wheeler vous communiquera par écrit, dans un délai de 15 jours ouvrables après la réception de votre plainte, les avancées et les résultats (le cas échéant) de son enquête concernant votre plainte.
- Leith Wheeler vous fera part de sa décision par écrit dans un délai de 60 jours après la réception de votre plainte; toutefois, à moins de circonstances exceptionnelles, nous prolongerons ce délai à 90 jours. Si nous appliquons le délai plus long, nous vous expliquerons pourquoi nous l'avons fait.
- Si nous vous proposons de régler la plainte et que vous acceptez cette proposition, nous mettrons en oeuvre la résolution dans un délai de 30 jours.

Recours possible

- Notre accusé de réception de la plainte comprendra des renseignements sur le service indépendant de règlement des différends, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), et ses coordonnées. Il s'agit de l'option principale pour les investisseurs hors Québec. Les résidents du Québec ont également la possibilité de régler le différend par l'entremise des bureaux de l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'organisme de réglementation des valeurs mobilières du Québec. Nous vous fournirons également ces coordonnées.
- Si vous décidez de faire une offre pour régler votre plainte ou si nous rejetons votre plainte, vous serez informé de votre droit de soumettre le dossier à l'AMF.
- Le [formulaire de plainte de l'AMF](#) se trouve en ligne en cliquant sur ce lien. Le formulaire fournit des instructions et des ressources pour vous aider dans le processus.
- Toute offre que nous faisons pour régler votre plainte doit demeurer ouverte pendant une période raisonnable pour que vous puissiez y répondre. Nous accorderons ce temps et, si l'offre est acceptée, elle doit être mise en oeuvre dans un délai de 30 jours.