

PLAINTES DES CLIENTS

Le Groupe Highgate Inc. (« Highgate ») fournit un résumé écrit de ses procédures de traitement des plaintes aux nouveaux clients à l'ouverture du compte. Les processus qu'elle suit pour étudier les plaintes et y répondre sont régis par les lois sur les valeurs mobilières.

Highgate est tenue par la réglementation d'accuser réception d'une plainte dans les cinq jours suivant sa réception et d'examiner chaque plainte en détail, après quoi elle doit fournir au client un résumé de la plainte, les résultats de son enquête et une explication de sa décision. Highgate doit rendre sa décision définitive concernant la plainte dans les 90 jours, ou fournir une réponse provisoire accompagnée d'une justification du report du délai et d'une nouvelle date de réponse approximative.

La décision définitive de Highgate précise les autres voies de recours possibles, y compris les coordonnées du service gratuit de résolution des différends de l'OCRI. Après réception de la décision ou à l'expiration du délai de réponse de 90 jours, les résidents du Québec peuvent demander à ce que leur dossier soit renvoyé devant l'Autorité des marchés financiers. Cette demande doit toutefois être présentée au plus tard un an après la date de réception de la réponse définitive.

Pour en savoir plus, consultez le dépliant de l'OCRI intitulé *Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte*, dont un exemplaire vous a été remis à l'ouverture du compte, ou communiquez avec le responsable des plaintes de Groupe Highgate Inc., au 1, Place Ville Marie, bureau 1950, Montréal (Québec) H3B 2C3 (à l'attention du responsable des plaintes du service de conformité).

Vous trouverez ci-dessous une description détaillée du processus de traitement des plaintes de Highgate : Voici un aperçu des politiques et procédures de Highgate pour le traitement des plaintes.

Une « plainte » désigne tout grief mettant en cause Highgate ou un de ses employés, et s'entend notamment de :

- A. toute déclaration écrite, y compris un courriel ou une télécopie, d'un client ou d'une personne agissant en son nom;
- B. toute déclaration écrite ou verbale comportant des allégations de vol, de fraude, de détournement de fonds ou de valeurs mobilières, de falsification, de blanchiment d'argent, de manipulation du marché, de délit d'initié, de fausse déclaration ou d'opération non autorisée;
- C. toute autre plainte verbale d'un client qui mérite le même traitement qu'une plainte écrite.

Les plaintes doivent être adressées ou acheminées à :

Groupe Highgate Inc.
1, Place Ville Marie, bureau 1950
Montréal (Québec) H3B 2C3
À l'attention du responsable des plaintes
Téléphone : 514 396-0333

1. Si la plainte (écrite ou verbale) est « relative au service », elle peut être traitée directement par le surveillant ou le directeur concerné de Highgate. Toutes les plaintes relatives aux valeurs mobilières sont traitées par le responsable des plaintes ou par un employé compétent du service de la conformité.
2. À la réception d'une déclaration verbale, s'il s'agit d'une plainte « relative à la réglementation », Highgate demande au client ou à la personne concernée (ou à son représentant légal) de lui fournir les détails de la plainte par écrit. Highgate peut formuler cette demande verbalement ou par écrit.
3. À la réception d'une plainte écrite ou verbale, le service de la conformité de Highgate consigne la plainte dans le registre interne, puis envoie un accusé de réception dans les cinq (5) jours ouvrables.
4. Si le contexte s'y prête ou le permet, le service de la conformité communique avec les personnes concernées pour obtenir les faits et les documents à l'appui de la plainte. Si la plainte concerne une allégation d'inconduite grave ou fait l'objet d'une action en justice, le service veille à la porter à l'attention de la haute direction.
5. Le service commence à enquêter sur les allégations et communique ses conclusions dans les 90 jours suivant la réception de la plainte écrite. Dans le cadre de l'enquête, il recueille les faits, les renseignements et les documents nécessaires pour bien analyser et étudier la plainte.

6. Au terme de l'enquête, la lettre de réponse est préparée. Selon la nature de la plainte, la réponse est revue par le responsable des plaintes et/ou les conseillers juridiques de Highgate, si nécessaire.

Les plaintes « relatives au service » sont celles portant sur des problèmes de service à la clientèle qui ne sont pas régies par :

- i) une loi canadienne ou étrangère sur les valeurs mobilières ou les contrats de change;
- ii) les règlements, règles, décisions ou politiques d'un organisme canadien ou étranger de réglementation ou d'autoréglementation des valeurs mobilières ou des services financiers.

Les plaintes « relatives à la réglementation » concernent :

- i) les valeurs mobilières ou les contrats de change;
- ii) la gestion des comptes des clients ou les négociations avec les clients;
- iii) toute question régie par une loi canadienne ou étrangère sur les valeurs mobilières ou les contrats de change;
- iv) toute question régie par les règlements, règles, décisions ou politiques d'un organisme canadien ou étranger de réglementation des valeurs mobilières ou d'autoréglementation.