

Tacita Capital

RÉSUMÉ DE NOTRE POLITIQUE ET DE NOTRE PROCESSUS DE PLAINTE

Si vous avez une plainte concernant vos placements, vos relevés de compte ou nos services, veuillez nous en informer à l'adresse suivante :

Tacita Capital Inc.

Bureau 2020, 150, rue King Ouest, C.P. 10

Toronto (Ontario) M5H 1J9

À l'attention: de l'agent désigné des plaintes Courriel : info@tacitacapital.com

Ce qu'il faut nous dire dans votre plainte

Veuillez nous dire :

- Quel est le problème ou ce qui a mal tourné;
- Quand c'est arrivé; et
- Ce à quoi vous vous attendez (par exemple, une explication, une correction de compte, etc.).

Nous accuserons réception de votre plainte

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dès que possible, généralement dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception.

Nous vous fournirons le nom et les coordonnées de la personne qui coordonne l'enquête.

Nous pouvons vous demander de fournir des renseignements supplémentaires ou des précisions pour nous aider à résoudre votre plainte.

Nous vous informerons que vous pourriez être admissible au service indépendant de règlement des différends offert par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Comment vous pouvez nous aider à résoudre votre plainte plus rapidement

Pour nous aider à résoudre votre plainte, veuillez :

- Déposer votre plainte dès que possible;
- Répondre rapidement si nous vous demandons plus d'informations; et
- Conservez des copies de tous les documents pertinents, tels que les lettres, les courriels et les notes de conversations avec nous.

Nous prendrons une décision et vous la fournirons

Nous vous fournirons normalement une décision par écrit dans les 30 jours suivant la réception d'une plainte. Cela comprendra :

- Un résumé de votre plainte;
- Les résultats de notre enquête et de notre examen internes; et
- Notre décision sur la meilleure façon de régler la plainte et une explication de notre décision.

Si notre décision est retardée

Si nous ne pouvons pas vous communiquer notre décision dans les 30 jours, nous :

- Vous informer du retard;
- Expliquez pourquoi notre décision est retardée; et
- Nous vous donnons une nouvelle date pour notre décision.

Processus simplifié pour certaines plaintes

Nous pouvons suivre un processus simplifié pour certaines plaintes. Ce processus concerne les plaintes que nous pouvons résoudre à votre satisfaction dans les 20 jours. Nous considérons qu'une plainte est

Tacita Capital

résolue à votre satisfaction lorsque vous acceptez la solution que nous proposons à votre plainte ou lorsque les explications que nous vous fournissons sont suffisantes pour résoudre votre plainte. Si nous ne pouvons pas vous proposer une solution satisfaisante ou fournir des explications suffisantes pour résoudre votre plainte dans le cadre de ce processus, nous vous en informerons par écrit. Votre plainte continuera d'être traitée, mais conformément aux étapes du processus de plainte décrites précédemment. Le temps que nous prenons pour tenter de résoudre votre plainte dans le cadre du processus simplifié n'a aucun effet sur notre obligation de vous fournir notre réponse finale écrite dans le délai requis.

Votre évaluation de notre décision

Prenez le temps d'examiner notre réponse ou d'évaluer notre offre de règlement de votre plainte. Si nous présentons une offre, nous vous donnons le temps de l'évaluer et d'y répondre. Le temps que nous vous accordons devrait vous donner suffisamment d'occasions de demander les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée.

Une fois que nous aurons conclu une entente avec vous pour régler votre plainte, nous devons donner effet à l'offre dans les 30 jours, à moins que nous ne convenions avec vous d'un délai différent lorsque cela est dans votre intérêt.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision

Nous vous informerons encore une fois que vous pourriez être admissible au service indépendant de règlement des différends offert par l'OSBI.

Évaluation de notre décision

Prenez le temps d'examiner notre réponse ou d'évaluer notre offre de règlement de votre plainte. Si nous présentons une offre, nous vous donnons le temps de l'évaluer et d'y répondre. Le temps que nous vous accordons devrait vous donner suffisamment d'occasions de demander les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée.

Une fois que nous aurons conclu une entente avec vous pour régler votre plainte, nous devons donner effet à l'offre dans les 30 jours, à moins que nous ne convenions avec vous d'un délai différent lorsque cela est dans votre intérêt.

Si vous êtes un résident du Québec

Vous pouvez demander que votre dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Si vous demandez le transfert de la plainte à l'Autorité, vous recevrez une réponse écrite finale dans les 60 jours ou une mise à jour vous sera fournie.

Porter votre plainte à l'Autorité

Vous pouvez remplir le formulaire disponible [ici](#) et nous le retourner. Nous transmettrons à l'Autorité une copie complète du dossier de plainte, y compris les renseignements qui ont été utilisés dans le traitement de votre plainte, dans les 15 jours suivant la réception de votre demande.

Pour en savoir plus sur l'Autorité, visitez www.lautorite.qc.ca ou composez le 418 525-0337 ou le 1 877 525-0337 (sans frais)

Un mot sur les conseils juridiques

Vous avez le droit de consulter un avocat ou de chercher d'autres moyens de résoudre un différend en

Tacita Capital

tout temps. Un avocat peut vous conseiller sur vos options. Il y a des délais pour intenter une action en justice; Les retards pourraient limiter vos options et vos droits légaux plus tard.

Porter votre plainte à l'OSBI

Vous pourriez être admissible au service gratuit et indépendant de règlement des différends de l'OSBI si :

- Nous ne fournissons pas notre décision dans les 90 jours suivant le dépôt de votre plainte; ou
- Vous n'êtes pas satisfait de notre décision.

L'OSBI peut recommander une indemnisation allant jusqu'à 350 000 \$. Nous payons des frais annuels afin que les services de l'OSBI soient disponibles pour vous en tant que client de notre cabinet. Cela ne limite pas votre capacité de porter plainte auprès d'un service de règlement des différends de votre choix à vos frais, ou d'intenter une action devant les tribunaux.

Quand pouvez-vous utiliser le service de l'OSBI?

Vous avez le droit d'utiliser le service de l'OSBI si :

- Votre plainte concerne l'activité de négociation de notre cabinet ou de l'un de nos représentants;
- Vous nous avez déposé votre plainte dans les 6 ans suivant le moment où vous avez eu connaissance ou aurait dû être au courant des événements qui ont donné lieu à la plainte; et
- Vous déposez votre plainte auprès de l'OSBI dans le délai indiqué ci-dessous.

Délais de l'OSBI

Si nous ne vous communiquons pas notre décision dans les 90 jours, vous pouvez déposer votre plainte auprès de l'OSBI à tout moment par la suite.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous disposez d'un délai maximal de 180 jours à compter de la date à laquelle vous recevez un avis écrit de notre décision pour porter votre plainte auprès de l'OSBI.

Comment déposer une plainte auprès de l'OSBI

Vous pouvez communiquer avec l'OSBI par courriel ou par téléphone :

Courriel : ombudsman@obsi.ca Téléphone : 1-888-451-4519 ou 416-287-2877 à Toronto

L'OSBI fera enquête

L'OSBI travaille de manière confidentielle et informelle. Le processus n'est pas comme aller au tribunal et vous n'avez pas besoin d'un avocat. Au cours de son enquête, l'OSBI peut vous interviewer, vous et des représentants de notre cabinet. Nous sommes tenus de collaborer aux enquêtes de l'OSBI.

Renseignements dont l'OSBI a besoin pour vous aider

L'OSBI peut mieux vous aider si vous lui fournissez rapidement tous les renseignements pertinents, notamment :

- votre nom et vos coordonnées;
- le nom et les coordonnées de notre cabinet;
- les noms et les coordonnées de l'un de nos représentants qui sont impliqués dans les événements liés à votre plainte;
- les détails de votre plainte; et
- des copies de tous les documents pertinents, y compris toute correspondance et notes de discussions avec nous.

Tacita Capital

L'OSBI formulera ses recommandations

Une fois son enquête terminée, l'OSBI vous fera part de ses recommandations. Les recommandations de l'OSBI ne vous lient ni pour nous.

L'OSBI peut recommander une indemnisation allant jusqu'à 350 000 \$. Si votre demande est plus élevée, vous devrez accepter de limiter à ce montant toute indemnisation que vous demandez par l'intermédiaire de l'OSBI. Si vous voulez récupérer plus de 350 000 \$, vous pouvez envisager une autre option, comme une action en justice, pour régler votre plainte.

Pour en savoir plus sur l'OSBI, visitez www.obsi.ca