

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES D'ECHELON WEALTH PARTNERS

Voici un aperçu des politiques et procédures d'Echelon Wealth pour le traitement des plaintes.

Une « plainte » désigne tout grief mettant en cause Echelon Wealth 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 : Echelon

Wealth Partners Inc. 1, rue Adelaide Est, bureau 2000

Toronto, Ontario M5C 2V9

À l'attention du responsable des plaintes - Louis Cavalaris, CCO

Téléphone: 1-416-864-3683

Le processus suivant a été mis en place pour le traitement des plaintes des clients :

1. Si la plainte (écrite ou verbale) est « relative au service », elle peut être traitée directement par le surveillant ou le directeur concerné d'Echelon Wealth. 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. Dès réception d'une déclaration verbale, s'il s'agit d'une plainte « relative à la réglementation », Echelon Wealth demande au client ou à la personne concernée (ou à son représentant légal) de lui fournir les détails de la plainte par écrit. Echelon Wealth peut formuler cette demande verbalement ou par écrit.
3. Dès sa réception, le service de la conformité d'Echelon Wealth consigne la plainte écrite ou verbale 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 ce qu'elle soit portée à l'attention de la haute direction.
5. Le service commence à enquêter sur les allégations soulevées 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 les conseillers juridiques d'Echelon Wealth, 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.