



Résumé de la politique de traitement des plaintes et des mécanismes de règlement des différends pour les clients

Chez Gestion d'actifs Lester, nous nous engageons à traiter les préoccupations des clients avec équité, diligence et soin. Nous avons mis en place une politique officielle de traitement des plaintes conforme aux exigences du Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends du Québec et au Règlement 31-103.

Comment déposer une plainte

Les clients peuvent soumettre une plainte par écrit à :

Gestion d'actifs Lester
Stephen Takacsy, Chef de la conformité
1800 McGill Collège Ave., Suite 2102
Montréal (Québec) Canada
H3A 3J6

OU par d'autres moyens de communication:

Téléphone : 514-849-5566
Numéro sans frais : 1-866-849-5566
Sur notre site web : www.lesterasset.com
Par courriel : reception@lesterasset.com

OU directement auprès de L'AMF : www.lautorite.qc.ca

Toutes les plaintes reçues verbalement seront dûment documentées par l'employé concerné et transmises à la Chef de la conformité. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions sur notre processus de traitement des plaintes.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est toute expression écrite d'insatisfaction concernant :

- Un reproche relatif à un service ou un produit;
- Un préjudice réel ou potentiel subi;
- Une demande de mesure corrective.

Les commentaires, les demandes de service, les réclamations d'assurance ou les corrections d'erreurs administratives ne sont pas considérés comme des plaintes selon notre politique.

Notre processus de traitement des plaintes

- 1. Accusé de réception** : Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de votre plainte dans les **10 jours**, à moins qu'elle ne soit résolue plus rapidement par notre processus simplifié.
- 2. Résolution simplifiée (dans un délai de 20 jours)** : Pour les questions simples pouvant être résolues rapidement à votre satisfaction, nous pourrions traiter le tout de façon informelle et fournir une solution rapide.
- 3. Examen complet** : Pour les autres plaintes, nous mènerons un examen approfondi et vous fournirons **une réponse finale écrite dans un délai de 60 jours** (ou dans un délai de 90 jours dans des circonstances exceptionnelles).
- 4. Accompagnement** : Tout au long du processus, nous assurerons une communication claire et un traitement équitable. Si un règlement est proposé, vous disposerez d'au moins **30 jours** pour y réfléchir.



À quoi vous attendre

Notre Chef de la conformité agit à titre de responsable désigné du traitement des plaintes et sera votre personne-ressource durant tout le processus. Veuillez diriger toute communication ou question à cette personne, comme indiqué dans la section Comment déposer une plainte.

Si nous ne pouvons parvenir à une entente ou si, à tout moment, vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre plainte est traitée, vous pouvez nous demander de transférer le dossier à l'AMF pour examen. Lester s'engage à transmettre le dossier dans les **15 jours** suivant la réception de votre demande.

Options externes de règlement des différends

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse :

Résidents du Québec : Vous pouvez demander que votre dossier soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Visitez www.lautorite.qc.ca
ou composez le **1-877-525-0337**

→ L'AMF peut agir comme conciliateur ou médiateur, ou désigner une personne pour agir à ce titre.

Clients résidant à l'extérieur du Québec : Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Visitez www.obsi.ca
ou composez le **1-888-451-4519**

→ Ce service est disponible si vous n'êtes pas satisfait de notre décision ou si vous n'avez pas reçu de réponse dans un délai de 90 jours suivant votre plainte, et que la valeur du litige est de 350 000 \$ ou moins.

Ces services sont offerts **sans frais** et fournissent des services de médiation ou de conciliation indépendants.

Notre engagement

- Nous tenons un **registre des plaintes** et les analysons afin de détecter les problèmes récurrents.
- Notre **Chef de la conformité** supervise le processus et s'assure du respect des exigences réglementaires.
- Nous soumettons des **rapports annuels** à l'AMF par l'intermédiaire du Système de rapport sur les plaintes, tel qu'exigé.
- Nous veillons à ce que le processus soit **juste et simple** pour tous les clients.
- Nous mettons en œuvre des **solutions** pour améliorer nos services et corriger les situations problématiques.

Si vous souhaitez consulter notre politique complète ou obtenir de l'assistance pour déposer une plainte, veuillez nous contacter. Nous sommes à votre écoute.