

Renseignements sur la divulgation des relations avec les clients privés de FGP

Le présent document contient des renseignements importants sur la relation qu'entretient Foyston, Gordon & Payne Inc. et vous, notre client. À titre de précision, lorsque les termes « nous », « notre » ou « FGP » sont utilisés dans le présent document, nous entendons Foyston, Gordon & Payne Inc. Lorsque nous parlons de « vous » ou « votre », nous faisons référence à vous en tant que titulaire ou cotitulaire d'un compte que nous détenons (un « compte ») et, le cas échéant, toute personne autorisée à donner des instructions à l'égard d'un compte. Lorsque nous parlons des « fonds FGP » ou « fonds », nous faisons référence aux fonds de placement gérés par FGP.

Le présent document vous sera remis au moment de l'ouverture de votre compte ou avant que nous commencions à vous fournir des conseils ou des services de négociation. Si des changements importants sont apportés aux renseignements contenus dans le présent document, nous vous fournirons les renseignements à jour par écrit dès qu'il sera raisonnablement possible de le faire.

Produits et services offerts

FGP est un gestionnaire de portefeuille pour les particuliers, les sociétés, les fiducies, les successions, les institutions, les caisses de retraite et les organismes sans but lucratif. Nous travaillons en étroite collaboration avec chaque client pour fixer des objectifs de placement, définir des paramètres de tolérance au risque précis et tenir compte d'autres circonstances particulières qui sont intégrées dans un énoncé de politique de placement écrit ou un autre document semblable. De plus, nos directeurs relationnels favorisent une relation de travail étroite avec vos conseillers – comptables, conseillers juridiques et planificateurs financiers et successoraux – afin de s'assurer que les objectifs à long terme sont atteints.

Les portefeuilles discrétionnaires peuvent être construits à l'aide de placements distincts ou de fonds FGP, selon le cas. Les portefeuilles distincts sont composés principalement d'actions, d'obligations et de prêts hypothécaires individuels et peuvent être utilisés pour les portefeuilles de plus de 2 000 000 \$ à la discrétion de FGP. Les fonds FGP peuvent être utilisés pour la totalité ou une partie du portefeuille d'un client conformément à ses objectifs de placement. Les Fonds FGP sont des produits privés gérés par FGP et offerts au moyen d'une dispense de prospectus. Il n'existe aucun marché secondaire pour les Fonds FGP et, par conséquent, certaines restrictions de rachat peuvent s'appliquer, lesquelles sont décrites dans les documents de placement de chaque Fonds.

Une fois que les lignes directrices de la politique de placement ont été établies et qu'elles nous ont été fournies, le directeur relationnel assume la responsabilité discrétionnaire de la construction, de la gestion et du suivi du portefeuille de placement conformément à ces lignes directrices. Les services offerts par FGP comprennent des conseils sur la structure du portefeuille, la sélection de titres individuels ou de fonds FGP appropriés, l'achat et la vente de titres et la gestion de questions comme les échéances, les rachats, les souscriptions et les privilèges de conversion, les droits, les bons de souscription, les procurations et tout autre changement ayant trait aux titres du client, les dispositions prises avec le dépositaire pour le versement ou le réinvestissement du revenu, et les relevés et les rencontres avec le client pour examiner les placements et les opérations du portefeuille.

Votre compte auprès de FGP

Exercice du pouvoir discrétionnaire de FGP

La plupart des comptes sont des comptes gérés ou discrétionnaires pour lesquels nous exerçons un pouvoir discrétionnaire dans la sélection des actifs détenus dans votre compte. Les comptes gérés sont gérés conformément aux modalités de l'entente de gestion de placement conclue entre vous et nous relativement à votre compte et conformément à tout énoncé de politique de placement applicable ou tout autre document semblable qui, entre autres choses, décrit vos besoins et objectifs de placement, votre situation financière et votre tolérance au risque, ainsi que les modifications apportées à ces documents.

Dans certaines circonstances, il se peut que nous n'ayons pas de pouvoir discrétionnaire sur certains types de placements détenus dans votre compte, et ce fait sera indiqué dans votre entente de gestion de placement ou autres documents relatifs à votre compte. Nous ne traiterons ces placements que conformément à vos instructions.

FGP recueille des renseignements auprès de vous à l'ouverture d'un compte afin de s'acquitter de ses obligations sur la connaissance du client en vertu des lois sur les valeurs mobilières. De plus, nous utilisons et conservons les renseignements que vous avez fournis dans les documents relatifs à votre compte afin, entre autres, de confirmer votre identité et d'évaluer les conflits d'intérêts potentiels. Nous mettons à jour périodiquement les renseignements sur la « connaissance du client » pour nous assurer que nous avons des renseignements à jour sur vos besoins et objectifs de placement, votre situation personnelle et financière, votre horizon de placement, votre tolérance au risque pour nous aider à déterminer si les opérations de placement effectuées de votre compte vous conviennent et sont dans votre intérêt. Nous sommes tenus d'évaluer chaque opération de placement effectuée dans votre compte (p. ex., achats, ventes et transferts, le cas échéant) afin de nous assurer de sa convenance compte tenu des renseignements que vous nous avez fournis.

Conseils des représentants-conseils – directeurs des relations avec la clientèle

À l'ouverture du compte, nous vous affecterons un représentant-conseil (« RC ») ou un représentant-conseil – directeur des relations avec la clientèle (« DRC »), qui vous donnera des conseils en placement et qui gèrera votre portefeuille de façon discrétionnaire ou non discrétionnaire. En vertu de la réglementation sur les valeurs mobilières, les DRC sont autorisés à gérer, de façon discrétionnaire, les portefeuilles composés de fonds en gestion commune ou qui suivent un modèle conçu par un RC, mais non à fournir des conseils ou des analyses portant sur un titre donné. Les fonds en gestion commune et les portefeuilles modèles de FGP sont construits et gérés par les gestionnaires de portefeuille de nos équipes de placement.

Voici les personnes actuellement inscrites à titre de DRC :

- Gabriel Lopezpienda, vice-président principal et gestionnaire des relations avec les clients, chef institutionnel
- Tanya Kramarska, vice-présidente, Relations avec la clientèle
- Mimi Majumder, directrice principale, Relations avec la clientèle et développement des affaires

Garde de vos actifs

FGP n'a pas la garde physique de vos actifs de placement. Pour votre protection, vos actifs doivent être séparés et détenus par un dépositaire qui est assujéti à des exigences en matière de surveillance réglementaire, de capital minimal et d'assurance. Le dépositaire peut enregistrer des titres à son nom, mais vous êtes le propriétaire véritable de ces titres.

Si vous investissez dans les fonds en gestion commune de FGP, vous détenez des parts du Fonds et ces parts sont inscrites à votre nom dans les livres et registres de FGP. Les Fonds ont un dépositaire et, lorsqu'ils investissent dans des titres, les Fonds enregistrent ces titres au nom du dépositaire, la Compagnie Trust CIBC Mellon (« CIBC Mellon »), conformément aux dispositions relatives à la garde et à la tenue des registres énoncées dans les documents de placement des Fonds.

Si vous investissez dans des titres distincts (actions, obligations, prêts hypothécaires) auprès de FGP, un dépositaire est tenu de conserver ces actifs. Si vous n'avez pas de relation avec un dépositaire, il est possible que nous vous recommandions de recourir aux services de garde de CIBC Mellon. CIBC Mellon est un dépositaire canadien qualifié en vertu des lois sur les valeurs mobilières applicables et est indépendante de FGP. Nous tenons compte de la réputation, de l'efficacité opérationnelle et de la capacité à fournir les services nécessaires à nos stratégies de placement dans le choix du dépositaire auquel nous avons recours pour les fonds FGP. Le rapport d'évaluation du portefeuille qui se trouve dans votre relevé de compte trimestriel indique où sont détenus vos actifs.

Les actifs de placement détenus par un dépositaire peuvent présenter un risque de perte : (i) si le dépositaire fait faillite ou devient insolvable; (ii) en cas de panne des systèmes informatiques du dépositaire; ou (iii) en raison d'une fraude, d'une inconduite volontaire ou insouciante, d'une négligence ou d'une erreur du dépositaire ou de son personnel. FGP effectue un contrôle préalable régulier de la réputation de chaque dépositaire, de sa stabilité financière, de ses contrôles internes pertinents et de sa capacité à offrir des services de garde, et estime que le système de contrôle et de supervision de chaque dépositaire est suffisant pour gérer les risques de perte pour nos clients conformément aux pratiques commerciales prudentes.

Accès à vos actifs

FGP a le pouvoir de négocier vos actifs détenus par le dépositaire, ce qui lui permet d'acheter, de vendre et de régler des opérations sur des titres en votre nom, conformément à votre entente de gestion de placement. Dans certaines circonstances, nous pouvons également avoir accès à vos actifs détenus par le dépositaire lorsque vous avez accordé une autorisation écrite à FGP. Il peut s'agir des cas suivants :

- si vous avez accordé à FGP le pouvoir de transférer des fonds de votre compte de placement à votre compte bancaire ou à un tiers (pour les ententes préexistantes seulement);
 - pour effectuer un retrait de votre compte de placement afin de payer les frais de gestion de placement trimestriels de FGP;
- et
- si vous avez accordé à FGP le pouvoir de transférer des actifs entre vos comptes de placement détenus

auprès de FGP.

Dans aucune autre circonstance, FGP n'est autorisée à transférer des titres ou des fonds dans votre compte de placement ou à en retirer. Le fait d'accorder à FGP l'accès à vos actifs, même dans les circonstances limitées décrites ci-dessus, vous expose à un risque de perte : (i) en cas de défaillance de nos systèmes informatiques; ou (ii) en raison d'une fraude, d'une inconduite volontaire ou insouciance, d'une négligence ou d'une erreur de FGP ou de son personnel. Afin de réduire le risque de perte, FGP applique des contrôles opérationnels stricts et est tenue, conformément aux lois sur les valeurs mobilières, de vous assurer contre le risque de perte découlant de tout accès qu'elle peut avoir à vos actifs de placement.

Frais de compte et charges d'exploitation des fonds

En contrepartie de la gestion des placements dans votre compte, nous pourrions recevoir des frais de gestion indiqués dans les documents relatifs à votre compte. Mis à part ces frais de gestion courants, le cas échéant, nous ne facturons pas de frais supplémentaires pour l'ouverture, la tenue ou le maintien d'un compte. Nous pourrions être en mesure de répondre aux besoins des clients qui préfèrent une structure de frais liés au rendement. Nous vous donnerons un préavis écrit d'au moins 60 jours avant de facturer des frais nouveaux ou majorés associés à la tenue, au transfert ou à la fermeture de votre compte. Toutefois, si votre compte contient des titres individuels (« portefeuille distinct ») ou si votre compte est détenu par un dépositaire, des tiers qui fournissent des services à l'égard de votre compte pourraient vous facturer certains frais ou charges, notamment un dépositaire qui détient des titres pour le compte et les courtiers qui exécutent des opérations sur titres pour votre compte. Les frais qui vous sont facturés par ces parties varieront de temps à autre et seront déduits de votre compte. De plus, si vous travaillez avec un planificateur financier ou un conseiller en placement pour gérer votre patrimoine, des frais pourraient vous être facturés pour ces services relativement à votre compte auprès de FGP. Les frais facturés par ces parties varieront de temps à autre et seront déduits de votre compte si vous l'autorisez.

Si nous investissons une partie ou la totalité de l'actif de votre compte dans des fonds FGP ou d'autres types de fonds de placement, vous devrez également assumer une partie des frais et autres charges payés par ces fonds. En outre, certaines mesures relatives à l'achat et au rachat de votre placement dans un fonds FGP individuel peuvent être assujetties à des frais de tenue à court terme, dont une description complète figure dans le document d'offre de chaque fonds FGP. Toutefois, si nous investissons votre actif dans des fonds FGP, nous veillerons à ce que les frais de gestion que vous nous payez relativement à votre compte ne fassent pas double emploi avec les frais similaires que nous recevons des fonds FGP. Les fonds FGP ne facturent pas de frais de gestion.

Relevés de compte

FGP ou votre dépositaire vous fournira un relevé de compte trimestriel contenant certains renseignements sur l'état de votre compte, y compris les détails de chaque opération ou activité effectuée dans votre compte au cours de la période visée par le relevé et les renseignements sur chaque titre que vous détenez et le solde en espèces, le cas échéant, dans le compte à la fin de la période visée par le relevé.

Chaque année, nous vous ferons parvenir un rapport sur les frais et la rémunération, qui détaillera les frais et la rémunération liés au compte que vous détenez auprès de FGP, ainsi qu'un rapport sur le rendement des placements qui comprendra des renseignements sur le rendement annualisé de votre compte depuis le début, et aussi pour la période de la dernière année et les périodes des trois, cinq et dix dernières années, selon le cas. Si votre compte est ouvert depuis moins de 12 mois, vous pouvez vous attendre à recevoir des renseignements sur le rendement annualisé l'année suivante.

Utilisation des indices de référence

Un indice de référence sur le rendement des placements est une norme à laquelle le rendement de vos placements est comparé. FGP ne fournit pas de tels indices pour les comptes individuels ou consolidés. Toutefois, nous en fournissons pour chacun des fonds FGP. Les indices de référence que nous utilisons sont ceux que nous jugeons les plus raisonnables pour évaluer le rendement de chaque fonds. L'indice de référence de chaque fonds FGP est indiqué dans l'énoncé de politique de placement du Fonds fourni à chaque client lorsqu'il ouvre un compte et lorsque l'énoncé de politique de placement est mis à jour. Pour les Fonds de revenu FGP, les Fonds équilibrés FGP et les Fonds privés équilibrés FGP, nous utilisons un indice de référence mixte composé d'un certain nombre d'indices, car aucun indice individuel ne permet une comparaison raisonnable.

Votre rôle dans notre relation

Il est important que vous participiez activement à notre relation. En particulier, nous vous encourageons à :

- nous tenir informés de façon complète et exacte de votre situation personnelle et nous informer rapidement de tout changement de renseignements qui pourrait raisonnablement entraîner une modification des types de placements qui vous conviennent, comme un changement de vos revenus ou de vos objectifs de placement, de votre tolérance au risque, de votre horizon de placement ou de votre valeur nette;
- passer en revue les documents et les autres renseignements que nous vous fournissons concernant votre compte, les opérations effectuées en votre nom et les placements dans votre portefeuille et nous poser toutes les questions que vous souhaitez sur ces renseignements ou sur votre relation avec nous;
- comparer les dossiers que vous recevez de notre part avec les relevés périodiques de votre dépositaire pour en assurer la concordance, le cas échéant. Toutefois, veuillez noter qu'il peut y avoir des différences chronologiques en raison de différences dans les méthodes de préparation.

Personne-ressource de confiance

Une personne-ressource de confiance est une personne (âgée de 19 ans ou plus) que vous avez désignée et que FGP pourrait contacter pour lui communiquer des renseignements au sujet de votre compte pour l'une des raisons suivantes :

- faire face à une éventuelle exploitation financière;

- valider vos coordonnées actuelles, votre état de santé ou l'identité d'un tuteur légal, liquidateur, fiduciaire ou titulaire d'une procuration.

La personne-ressource de confiance n'est pas la même que votre mandataire, une autre personne que FGP peut avoir dans son dossier. Le mandataire a le pouvoir de prendre des décisions financières en votre nom dans certaines circonstances, par exemple si vous êtes frappé d'incapacité. En revanche, votre personne-ressource de confiance peut n'avoir absolument aucun intérêt ou participation dans la prise de décisions financières et pourrait en fait être quelqu'un à qui FGP pourrait s'adresser si elle doute que le mandataire agisse de façon appropriée.

Vous pouvez désigner plusieurs personnes-ressources de confiance. FGP n'est pas tenue de communiquer avec vos personnes-ressources de confiance, mais peut, à sa discrétion, communiquer avec une ou plusieurs des personnes que vous avez désignées comme telles. La désignation d'une personne-ressource de confiance est facultative et vous pouvez la retirer en tout temps en avisant FGP par écrit. Si vous souhaitez changer votre personne-ressource de confiance, vous pouvez le faire en transmettant à FGP des instructions écrites et signées qui précisent le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le courriel de la nouvelle personne-ressource de confiance et indiquent si cette personne s'ajoute à toute autre personne-ressource de confiance que vous avez déjà désignée ou la remplace.

Retenue temporaire du compte

FGP peut assujettir le compte d'un client à une retenue temporaire dans des circonstances où il y a lieu de croire que le client est incapable de prendre des décisions financières en raison de capacités mentales limitées ou de sa vulnérabilité et de la survenance passée, présente ou future d'une situation d'exploitation financière ou d'une tentative en ce sens. En pareil cas, la retenue temporaire fera l'objet d'un suivi étroit et la décision d'arrêter ou de maintenir la retenue sera prise au moins tous les 30 jours.

Votre protection en tant qu'investisseur

FGP souscrit une assurance d'obligations auprès d'institutions financières assortie d'une limite de 25 millions de dollars par sinistre, par année, couvrant diverses pertes, notamment la malhonnêteté des employés, la contrefaçon, le vol et d'autres moyens frauduleux.

De plus, si les actifs détenus dans votre compte sont détenus directement auprès d'un dépositaire, vous pouvez bénéficier d'une protection supplémentaire. Veuillez consulter directement le dépositaire pour obtenir de plus amples renseignements. I

Les placements détenus dans votre compte dans des titres individuels, les fonds FGP ou les soldes en espèces ne sont pas considérés comme des « dépôts » au sens de la *Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada* et ne sont pas couverts par cette Loi ni par le Fonds canadien de protection des épargnants ou un autre organisme assureur gouvernemental.

Utilisation de fonds empruntés pour faire un placement

Les titres peuvent être achetés au moyen des liquidités disponibles ou d'une combinaison de liquidités disponibles et d'argent emprunté. Si les liquidités disponibles sont utilisées pour payer la totalité des titres, le gain ou la perte en pourcentage correspondra au pourcentage d'augmentation ou de

diminution de la valeur des titres achetés. L'utilisation de fonds empruntés pour acheter des titres peut amplifier le gain ou la perte sur les liquidités investies. C'est ce qu'on appelle l'effet de levier.

Si vous envisagez de nous fournir de l'argent emprunté pour effectuer des placements en votre nom, vous devez savoir qu'un achat à effet de levier comporte un risque plus élevé qu'un achat effectué uniquement au moyen des liquidités disponibles. La mesure dans laquelle un achat à effet de levier comporte un risque excessif est une décision que vous devez prendre et qui variera en fonction de votre situation personnelle, de vos objectifs de risque et de rendement et des titres ou des autres placements achetés. Le recours à l'effet de levier peut ne pas convenir à tous les investisseurs.

Il est également important que vous connaissiez les modalités de tout prêt garanti par des titres ou d'autres placements. Le prêteur peut exiger que le montant impayé du prêt ne dépasse pas un pourcentage convenu de la valeur marchande des titres ou d'autres placements. Si cela se produit, vous devrez rembourser le prêt ou vendre les placements afin de ramener le prêt au pourcentage convenu. Des fonds sont également nécessaires pour payer les intérêts sur le prêt. Dans ces circonstances, il est recommandé aux investisseurs qui recourent à l'effet de levier de disposer de ressources financières adéquates, à la fois pour payer les intérêts et pour réduire le prêt si les accords d'emprunt exigent un tel paiement. De plus, si vous empruntez de l'argent pour acheter des titres, votre responsabilité de rembourser le prêt et de payer les intérêts exigés par les modalités demeure la même, même si la valeur des titres achetés diminue.

Risques associés aux placements

Les lois sur les valeurs mobilières exigent que nous divulguions les risques qui doivent être pris en compte au moment de prendre une décision de placement. Avant de prendre une décision de placement, il est important de tenir compte de vos objectifs de placement, de votre tolérance au risque et des risques associés au placement que vous envisagez. En règle générale, il existe un lien étroit entre le niveau de risque associé à un placement donné et son potentiel d'augmentation de valeur à long terme. Toutefois, ces risques varient selon le type de placement.

Le document de placement de ce fonds contient une description des risques associés à un placement dans chaque fonds FGP qui peut être détenu dans votre compte. Nous vous encourageons donc à lire attentivement l'énoncé des risques avant d'investir dans un fonds FGP.

Si votre compte est investi dans des titres individuels, certains risques de placement peuvent s'appliquer selon le type de titres que vous détenez.

Il peut s'agir des risques suivants :

Risque général en matière de placement – Risque que les fluctuations des taux d'intérêt, les conditions économiques et les informations sur les marchés et les sociétés engendrent des changements fréquents et importants de la valeur de vos placements.

Risque lié au capital – Risque que la valeur d'un placement au moment de la cession soit nettement inférieure au montant investi.

Risque de concentration – Risque qu'une perte soit amplifiée par la présence d'une part

importante de votre portefeuille dans un émetteur (ou un émetteur lié), une catégorie d'actif, une industrie ou un secteur en particulier.

Risque de liquidité – Risque que votre ou vos placements ne soient pas faciles à vendre.

Risque de change – Risque que des titres libellés dans une devise autre que le dollar canadien soient touchés par la variation de la valeur du dollar canadien par rapport à la valeur de la devise dans laquelle le titre est libellé.

Risque de taux d'intérêt – Risque pour le bénéfice ou la valeur marchande d'un portefeuille en raison de l'incertitude des taux d'intérêt futurs.

Risque d'entreprise – Risque inhérent aux activités et aux résultats de l'entité ou du secteur dans lequel vous avez investi, notamment le risque associé au montant de l'effet de levier ou de la dette que l'entité dans laquelle vous avez investi a utilisé pour financer des actifs.

Conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts que FGP, ses employés ou ses clients peuvent rencontrer sont décrits en annexe.

Ententes d'indication de clients

De temps à autre, nous pouvons conclure des ententes d'indication de clients avec des tiers aux termes desquelles nous recommandons des clients à une autre entité et nous recevons des honoraires ou, alors, une autre entité nous recommande des clients pour lesquels nous versons des commissions d'indication. Dans un document distinct, vous serez informé des détails de ces ententes, notamment les parties à l'entente d'indication de clients, la façon dont la commission d'indication de clients est calculée et la partie à qui elle est versée.

Renseignements fiscaux

Aux termes de l'Accord intergouvernemental d'amélioration de l'échange des renseignements fiscaux en vertu de la Convention fiscale Canada-États-Unis conclu entre le Canada et les États-Unis et du projet de loi canadien connexe, nous sommes tenus de déclarer à l'ARC certains renseignements concernant les clients et les investisseurs de nos fonds qui sont des résidents des États-Unis ou des citoyens des États-Unis (y compris les citoyens des États-Unis qui sont des résidents ou des citoyens du Canada) et certaines autres « personnes des États-Unis » au sens de l'accord intergouvernemental (excluant les régimes enregistrés comme les REER). L'ARC échangera ensuite les renseignements avec l'Internal Revenue Service (IRS) des États-Unis conformément aux dispositions de la Convention fiscale entre le Canada et les États-Unis d'Amérique en matière d'impôts sur le revenu. Afin de nous conformer à ces exigences, nous recueillerons certains renseignements auprès de vous au moment de l'ouverture de votre compte et à d'autres moments si nécessaire.

Loi canadienne anti-pourriel

Aux termes de la Loi canadienne anti-pourriel, nous sommes tenus d'obtenir votre consentement pour vous envoyer des courriels et d'autres messages électroniques. Nous vous demanderons habituellement ce consentement au moment de l'ouverture de votre compte. Vous pouvez retirer votre consentement

en tout temps en cliquant sur le lien de désabonnement dans le courriel.

Processus de règlement des plaintes des clients

Voici un sommaire du processus de résolution des plaintes que nous avons développé pour nous assurer que tout problème ou toute plainte qui survient dans le cadre de notre relation avec vous soit traité rapidement et efficacement. Dans un premier temps, nous vous recommandons de discuter de vos préoccupations ou de vos plaintes avec le directeur relationnel responsable de votre compte. Si ce dernier ne parvient pas à résoudre vos problèmes ou si vous n'êtes pas à l'aise de discuter de la question avec le directeur relationnel de votre compte, vous pouvez communiquer directement avec notre chef de la conformité par courriel à Compliance@foyston.com ou par téléphone au 416 362-4725.

Nous informer d'une préoccupation ou d'une plainte

Dites-nous ce qui a mal tourné, quand cela s'est produit et ce que vous espérez. Nous en accuserons réception par écrit le plus tôt possible, habituellement dans les cinq jours ouvrables qui suivent. Nous pouvons vous demander de fournir des précisions ou des renseignements supplémentaires pour nous aider à résoudre votre plainte. Pour nous aider à accélérer le traitement de votre plainte, nous vous demandons de la déposer dans les plus brefs délais, de répondre rapidement si nous vous demandons plus de renseignements et de conserver des copies de tous les documents pertinents, comme les lettres, les courriels et les notes des conversations avec nous.

Nous rendons notre décision par écrit, dans un délai raisonnable après la réception d'une plainte (p. ex., 60 - 90 jours). Elle comprend un résumé de la plainte, les résultats de notre enquête, notre décision de faire une offre pour régler la plainte ou la rejeter, ainsi qu'une explication de notre décision. Pour les clients à l'extérieur du Québec, si notre décision est retardée et que nous ne pouvons vous la rendre dans les 90 jours, nous vous en informerons, vous expliquerons la raison de ce retard et vous donnerons une nouvelle date à laquelle nous rendrons notre décision.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous pourriez être admissible au service indépendant de règlement des différends offert par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »).

OSBI

Vous pourriez être admissible au service de règlement des différends gratuit et indépendant de l'OSBI si nous ne rendons pas notre décision dans les 90 jours suivant votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de notre décision. L'OSBI peut recommander une indemnisation pouvant atteindre 350 000 \$. Les services de l'OSBI sont offerts aux clients de notre société. Cela ne limite pas votre capacité à déposer une plainte auprès d'un service de règlement des différends de votre choix à vos frais ou d'intenter une action en justice. N'oubliez pas qu'il y a des délais pour intenter une action en justice.

Vous avez le droit d'avoir recours aux services de l'OSBI si votre plainte concerne une activité de négociation ou de conseil de notre société ou de l'un de nos représentants, si vous nous avez soumis votre plainte dans les six ans suivant la date à laquelle vous avez eu connaissance, ou auriez dû avoir connaissance, de l'événement à l'origine de la plainte, et si vous déposez votre plainte

auprès de l'OSBI dans les délais indiqués ci-dessous.

Certains délais s'appliquent. Si nous ne vous communiquons pas notre décision dans les 90 jours, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI en tout temps après l'expiration de ce délai. Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous avez jusqu'à 180 jours après que nous vous avons communiqué notre décision pour porter votre plainte auprès de l'OSBI. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI par courriel à l'adresse ombudsman@obsi.ca ou par téléphone au 1 888 451-4519 ou au 416 287-2877 à Toronto.

L'OSBI travaille de façon confidentielle et informelle. Ce n'est pas comme s'adresser à un tribunal, et vous n'avez pas besoin d'un avocat. Au cours de son enquête, l'OSBI peut vous interroger, vous et les représentants de notre société. Nous sommes tenus de collaborer aux enquêtes de l'OSBI. L'OSBI peut vous aider au mieux si vous lui fournissez rapidement tous les renseignements pertinents, notamment votre nom et vos coordonnées, le nom et les coordonnées de notre société, les noms et les coordonnées de nos représentants mis en cause dans votre plainte, les détails de votre plainte, et tous les documents pertinents, y compris la correspondance et les notes des discussions que vous avez eues avec nous. Lorsque l'OSBI aura terminé son enquête, il fera part de ses recommandations à vous et à nous. Les recommandations de l'OSBI ne sont pas exécutoires pour vous ni pour nous. L'OSBI peut recommander une indemnisation pouvant atteindre 350 000 \$. Si votre réclamation est plus élevée, vous devrez accepter cette limite à l'égard de toute indemnité que vous réclamez par l'entremise de l'OSBI. Si vous souhaitez recouvrer plus de 350 000 \$, vous pourriez envisager une autre option, comme une action en justice pour régler votre plainte. Pour de plus amples renseignements sur l'OSBI, consultez le site www.obsi.ca.

Clients du Québec

Les clients résidant au Québec peuvent généralement s'attendre à une réponse définitive à leur plainte dans un délai de 60 jours et au plus tard de 90 jours à compter de la réception de celle-ci. Un résumé du processus de traitement des plaintes pour les clients résidant au Québec est disponible sur notre site Web à l'adresse <https://fr.foyston.com/mentions-legales/>. Une version papier est disponible sur demande.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre processus de résolution des plaintes ou de son résultat, vous pouvez demander à FGP de transmettre une copie de votre dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers pour examiner la manière dont votre plainte a été traitée.

Suite à la page suivante –