

Comment déposer une plainte

Plaintes

Capital Feuille de cèdre observe les normes de service et de conduite les plus élevées. Que vous soyez un émetteur, un investisseur ou un membre du grand public, nous prenons au sérieux toute expression de votre insatisfaction.

Le présent document décrit la marche à suivre pour déposer une plainte. Nous traiterons votre dossier de manière juste et équitable et déploierons des efforts raisonnables pour résoudre votre plainte le plus rapidement possible.

Comment?

Il n'y a pas de règles officielles définissant les façons de déposer une plainte. Vous pouvez le faire :

- à l'oral (en personne ou par téléphone, par vidéoconférence, etc.);
- à l'écrit (par la poste, par courriel, par messagerie instantanée, etc.).

Il n'est pas nécessaire de faire partie de notre clientèle pour déposer une plainte, qui peut être anonyme.

À qui?

Vous pouvez adresser votre plainte :

- à votre personne-ressource habituelle au sein de notre entreprise; ou
- à la cheffe ou au chef de la conformité.

Notre adresse postale:

100, rue Yonge, bureau 1601

Toronto (Ontario) M5C 2W1

416-607-2524 (CLCI)

1-888-924-2524 (CLCI)

info@cedarleafcapital.com

Peu importe la façon dont vous transmettez une plainte, notre personnel saura comment la traiter conformément aux normes de service à la clientèle et aux obligations de la réglementation.

Si un recours s'avère nécessaire, votre dossier sera transmis à l'organisme suivant :

Bureau de traitement des plaintes transférées (BTPT)

Capital Feuille de cèdre étant une filiale de La Banque de Nouvelle-Écosse (la « Banque Scotia »), si votre plainte n'est pas résolue après 14 jours, elle sera acheminée au Bureau de traitement des plaintes transférées (BTPT).

Vous pouvez en outre acheminer votre plainte directement au BTPT à tout moment pendant cette période de 14 jours, ou si la réponse de Capital Feuille de cèdre ne vous donne pas satisfaction.

Courriel : escalatedconcerns@scotiabank.com
Adresse postale : Bureau de traitement des plaintes transférées
44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1
Téléphone : Français : 1-877-700-0044 (de Toronto : 416-933-1780)
1-877-700-0043 (de Toronto : 416-933-1700)

Vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction?

Communiquez avec le Bureau d'appel des plaintes des clients (BAPC)

Vous pouvez aussi transmettre votre plainte par écrit au [Bureau d'appel des plaintes des clients \(BAPC\)](#) de la Banque Scotia. Le BAPC de la Banque Scotia mène un examen impartial de la plainte lorsque le client en fait la demande par écrit.

Nous nous efforçons de régler chaque dossier dans les plus brefs délais. Lorsque le BAPC aura conclu l'examen de votre dossier, vous recevrez une communication présentant la réponse de la Banque.

Politique de traitement des plaintes

Capital Feuille de cèdre a une politique interne de règlement des plaintes. Cette politique régit nos pratiques, y compris en matière de traitement des plaintes. Les plaintes sont traitées conformément aux obligations de la réglementation. S'il y a lieu, un accusé de réception écrit sera envoyé à la partie plaignante, en plus de la réponse étayant les conclusions de notre enquête.

Organismes de réglementation et de traitement des plaintes externes

Il est possible que vous puissiez acheminer une plainte directement à l'organisme de réglementation ou à l'organisme de traitement des plaintes compétents. Vous trouverez de plus amples renseignements sur le site Web de chaque organisme :

- [Organisme canadien de réglementation des investissements](#)
- [Commission des valeurs mobilières de l'Ontario](#) (ou l'organisme provincial ou territorial équivalent)