



PROCÉDURE À SUIVRE EN CAS DE PLAINE

Si vous avez une plainte concernant nos services, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : **Investissements DixCarré Inc.** 76 Belmont Street Toronto, ON M5R 1P8

À l'attention du : **Chef de la conformité**

Téléphone : 514-566-4154 Courriel : [dinka@tensquaredinvestments.com]

ou

À l'attention du : **Président**

Téléphone : 647-309-7347 Courriel : [norman@tensquaredinvestments.com]

Veuillez nous fournir les informations suivantes :

- Une description du problème
- La date à laquelle le problème est survenu
- L'action demandée pour résoudre le problème

Notre processus de plainte.

Nous accuserons réception de votre plainte par courriel ou par écrit dans les plus brefs délais, généralement dans les **5 jours ouvrables** suivant la réception de votre plainte. Nous pourrions vous demander de fournir des précisions supplémentaires ou des informations complémentaires pour nous aider à résoudre votre plainte.

La politique de la Société est de veiller à ce qu'une proposition de règlement vous soit offerte par écrit dans les **90 jours** suivant la réception de votre plainte (**60 jours pour les résidents du Québec**) et que vous receviez des mises à jour sur l'état d'avancement du règlement de votre plainte. Notre réponse comprendra un résumé de la plainte, les résultats de notre enquête et la résolution proposée. Si nous ne pouvons pas vous communiquer notre décision dans les 90 jours (ou 60 jours pour les résidents du Québec), nous vous informerons du retard, en expliquerons les raisons et vous donnerons une nouvelle date pour notre résolution (toutefois, pour les résidents du Québec, le délai supplémentaire ne peut excéder 30 jours).

Évaluation de l'offre et résolution de la plainte.

Si nous présentons une offre, nous vous donnons le temps de l'évaluer et d'y répondre. Nous vous accorderons suffisamment de temps pour obtenir les conseils nécessaires afin de prendre une décision éclairée. Vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'offre, ou présenter une contre-offre. Une fois que nous aurons conclu un accord avec vous pour résoudre votre plainte, nous mettrons en œuvre les conditions de l'offre dans les **30 jours**, à moins que nous ne convenions avec vous d'un délai différent et qu'il soit dans votre intérêt de le faire.



Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, et selon la nature de votre plainte, vous pourriez être admissible au service de règlement des différends gratuit et indépendant décrit ci-dessous.

Vous avez toujours le droit de consulter un avocat ou de rechercher d'autres moyens de résoudre votre différend à tout moment. Un avocat peut vous conseiller sur vos options. Il existe des délais de prescription pour entreprendre une action en justice. Des retards pourraient limiter vos options et vos droits légaux ultérieurement.

CLIENTS RÉSIDANT AU QUÉBEC

Processus simplifié au Québec pour certaines plaintes

Si vous êtes résident du Québec, nous pouvons suivre un processus simplifié pour certaines plaintes. Ce processus s'applique aux plaintes que nous pouvons résoudre à votre satisfaction dans un délai de **20 jours**. Ces plaintes peuvent être traitées verbalement (par exemple, lors d'un appel téléphonique).

Nous considérons qu'une plainte est résolue à votre satisfaction lorsque :

- Vous acceptez la solution que nous proposons pour votre plainte, ou
- Les explications que nous vous fournissons sont suffisantes pour résoudre votre plainte.

Lorsqu'une plainte n'est pas résolue par le processus simplifié

Si nous ne pouvons pas résoudre votre plainte à votre satisfaction 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 décrit plus haut. Le temps que nous consacrons à tenter de résoudre votre plainte dans le cadre du processus simplifié n'a aucune incidence sur notre obligation de vous fournir notre réponse finale écrite dans le délai requis.

TRANSFERT DE VOTRE PLAINE À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF)

Si vous êtes un client résidant au Québec et que vous êtes insatisfait du traitement de votre plainte ou de son résultat, vous pouvez demander que votre dossier de plainte soit examiné par l'AMF. Nous transmettrons votre dossier de plainte à l'AMF au plus tard 15 jours suivant la réception de votre demande. L'AMF examinera le dossier et pourra, avec le consentement des parties, agir à titre de conciliateur ou de médiateur ou désigner une personne pour agir à ce titre. Les lois sur les valeurs mobilières applicables au Québec prévoient que la conciliation ou la médiation ne peut, seule ou combinée, se poursuivre pendant plus de 60 jours après la date de la première séance, à moins que les parties n'y consentent. La conciliation et la médiation sont gratuites pour vous.



CLIENTS RÉSIDANT HORS DU QUÉBEC

Recours à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »)

Vous pourriez être admissible au service de règlement des différends ou de médiation gratuit et indépendant 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.

Le service de l'OSBI est offert aux clients de la Société qui sont des particuliers ou des institutions qui ne sont pas des « clients avisés ». Cela ne restreint pas votre capacité à porter une plainte devant un service de règlement des différends de votre choix à vos frais, ou à intenter une action devant les tribunaux. N'oubliez pas qu'il existe des délais légaux pour entreprendre une action en justice.

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

- Votre plainte concerne une activité de conseil de notre société ou de l'un de nos représentants.
- Vous nous avez soumis votre plainte dans les six (6) ans suivant le jour où vous avez eu connaissance, ou auriez raisonnablement dû avoir connaissance, d'un acte ou d'une omission qui a causé ou contribué à la plainte ; et
- Vous déposez votre plainte auprès de l'OSBI en respectant les délais indiqués ci-dessous.

Des délais s'appliquent:

- Si nous ne vous fournissons pas notre décision dans les 90 jours, vous pouvez porter votre plainte devant l'OSBI à tout moment après l'expiration de ce délai de 90 jours.
- Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous avez jusqu'à **180 jours** après la communication de notre décision pour porter votre plainte devant l'OSBI.

Dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI (Coordonnées)

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Téléphone : 1-888-451-4519 ou 416-287-2877 à Toronto

L'OSBI enquêtera:

L'OSBI travaille de manière confidentielle et informelle. Ce n'est pas comme aller au tribunal et vous n'avez pas besoin d'un avocat.



L'OSBI fournira ses recommandations:

Une fois que l'OSBI aura terminé son enquête, il vous transmettra ses recommandations ainsi qu'à nous. Les recommandations de l'OSBI ne sont contraignantes ni pour vous ni pour nous.

L'OSBI peut recommander une indemnisation allant jusqu'à 350 000 \$. Si votre réclamation est supérieure, vous devrez accepter cette limite pour toute indemnisation demandée par l'intermédiaire de l'OSBI. Si vous souhaitez récupérer plus de 350 000 \$, vous pourriez envisager une autre option, telle qu'une action en justice. Pour plus d'informations sur l'OSBI, visitez le site www.osbi.ca