

Gestion de capital PenderFund

Divulgence concernant les plaintes au Québec pour les activités de courtier et de conseiller au Québec

1. Notre engagement

Nous nous engageons à fournir à nos clients un service de la plus haute qualité et à préserver votre confiance. Si vous n'êtes pas satisfait d'un produit, d'un service ou d'une expérience avec notre cabinet, vous avez le droit de déposer une plainte et d'être traité avec équité et respect tout au long du processus.

2. Qu'est-ce qu'une réclamation?

Une réclamation est toute expression verbale ou écrite d'insatisfaction concernant un produit, un service ou un représentant de Value Partners. Une simple demande d'information ou de service, une demande de correction d'une erreur administrative ou de calcul, une demande d'indemnisation ou la communication d'un commentaire ou d'un retour d'information ne sont pas considérées comme des réclamations, sauf si elles répondent aux critères ci-dessus.

3. Comment réclama une réclamation

Si vous souhaitez déposer une réclamation, veuillez nous contacter par écrit et indiquer clairement que votre message constitue une réclamation. Cela garantit que votre demande sera traitée conformément à notre politique officielle de traitement des réclamations.

Vous pouvez déposer votre plainte par:

Courriel : info@penderfund.com, Attention: Compliance
Courrier : PenderFund Capital Management
Suite 1830 – 1066 West Hastings Street
Vancouver, BC V6E 3X2

Téléphone : 1-866-377-4743 or 1-604-688-1511

Veillez inclure :

- Votre nom et vos coordonnées
- Une description de votre plainte
- Tout document ou détail pertinent

4. Procédure de traitement des plaintes

Processus de base de traitement des plaintes (ci-après « Processus de base »)

Une fois votre plainte reçue :

- Nous accuserons réception dans un délai de 10 jours, à moins qu'un processus simplifié (comme décrit ci-dessous) ne soit suivi ;
- Nous examinerons votre plainte et nous efforcerons de vous fournir une réponse par écrit dans les 60 jours, ou 90 jours dans des circonstances exceptionnelles (si un délai supplémentaire est nécessaire, nous vous en informerons et vous en expliquerons les raisons) ;
- Présenter une offre de règlement, le cas échéant, dans les 30 jours suivant son acceptation par le plaignant.

Processus simplifié de traitement des plaintes (ci-après « Processus simplifié »)

Si Value Partners estime que la plainte pourrait être résolue dans un délai de 20 jours, le processus simplifié peut être utilisé.

Dès réception d'une réclamation:

- Nous accuserons réception de votre réclamation, l'examinerons et vous fournirons une réponse écrite définitive dans un délai de 20 jours ;
- Nous émettrons une offre de règlement, le cas échéant, dans les 30 jours suivant son acceptation par le plaignant.

Conformément à la procédure simplifiée, nous ne sommes pas tenus d'envoyer un accusé de réception écrit dans les 10 jours. Toutefois, nous enverrons un accusé de réception écrit si la réclamation n'est pas résolue dans ce délai de 20 jours, auquel cas les délais indiqués dans la procédure de base seront respectés.

5. Insatisfaction

Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse finale ou si plus de 60 jours se sont écoulés depuis le dépôt de votre plainte, vous pouvez demander que votre dossier soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

L'AMF offre un service gratuit de règlement des différends.

Cette politique est conforme au Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier (RLRQ, c. E-6.1, r. 1.2) et à la réglementation en valeurs mobilières applicable.

Coordonnées – AMF:

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Téléphone: 1 877 525-0337
Site Web: <https://lautorite.qc.ca/grand-public>