

## NOTRE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### Our complaint process

Si vous avez une plainte concernant nos services, veuillez nous contacter à :

HughesLittle Investment Management Ltd.  
Box 19 710-688 West Hastings Street  
Vancouver, B.C. V6B 1P1  
[mark@hugheslittle.com](mailto:mark@hugheslittle.com)

Nous vous recommandons d'utiliser un autre moyen que le courriel pour transmettre des informations sensibles.

### Veuillez nous indiquer:

- ce qui s'est mal passé
- quand cela s'est produit
- ce que vous attendez, par exemple : un remboursement, des excuses, une correction de compte

### Accusé de réception de votre plainte

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit, dès que possible, généralement dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

Il se peut que nous vous demandions des précisions ou des renseignements supplémentaires afin de mieux comprendre et résoudre votre plainte.

### Aidez-nous à traiter votre réclamation plus rapidement

- Déposez votre réclamation dès que possible.
- Répondez rapidement si nous vous demandons des informations complémentaires.
- Conservez une copie de tous les documents pertinents, tels que les courriers, les courriels et les notes de nos échanges.

### Communication de notre décision

En règle générale, nous vous ferons part de notre décision par écrit dans les 60 jours suivant la réception de votre plainte.:

- un résumé de la plainte
- les résultats de notre enquête
- notre décision, c'est-à-dire si nous proposons une solution ou refusons la plainte une explication de notre décision

### Si notre décision est retardée

Si nous ne pouvons pas vous fournir notre décision dans les 60 jours, nous vous

- informerons du retard
- expliquerons les raisons du délai
- fournirons une nouvelle date à laquelle vous recevrez notre décision

Vous pourriez avoir droit au service indépendant de résolution des différends offert par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

### Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision

Vous pourriez avoir droit au service de résolution des différends offert par l'OSBI.

## Si vous résidez au Québec

Vous pouvez envisager d'utiliser le service gratuit de médiation offert par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

## PORTER VOTRE PLEAINE A L'OSBI

Vous pourriez avoir droit au service gratuit et indépendant de résolution des différends de l'OSBI si:

- nous ne vous fournissons pas notre décision dans les 90 jours suivant le dépôt de votre plainte, ou
- vous n'êtes pas satisfait de notre décision

L'OSBI peut recommander une indemnisation allant jusqu'à 350 000 \$.

Le service de l'OSBI est offert aux clients de notre société. Cela ne limite pas votre droit de porter une plainte à un autre service de résolution des différends de votre choix à vos propres frais, ou d'intenter une action en justice. Veuillez noter qu'il existe des délais à respecter pour engager une procédure judiciaire.

### Qui peut utiliser le service de l'OSBI

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

- votre plainte concerne une activité de négociation ou de conseil exercée par notre société ou l'un de nos représentants
- vous avez porté votre plainte auprès de nous dans les six ans à partir du moment où vous avez su, ou auriez dû savoir, ce qui a causé la plainte
- vous déposez votre plainte auprès de l'OSBI selon les délais indiqués ci-dessous

### Des délais s'appliquent

- Si nous ne vous avons pas fourni notre décision dans un délai de 90 jours, vous pouvez porter votre plainte à l'OSBI à tout moment après cette période.
- Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous avez jusqu'à 180 jours après la réception de notre décision pour porter votre plainte à l'OSBI.

### Déposer une plainte auprès de l'OSBI

Communiquer avec l'OSBI

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

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

### L'OSBI mènera une enquête

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

Pendant son enquête, l'OSBI peut vous interviewer ainsi que des représentants de notre société. Nous sommes tenus de coopérer aux enquêtes de l'OSBI.

### Un mot sur les conseils juridiques

Vous avez toujours le droit de consulter un avocat ou de chercher d'autres moyens de résoudre votre litige à tout moment. Un avocat peut vous conseiller sur vos options. Il existe des délais pour engager des poursuites judiciaires. Des retards pourraient limiter vos options et vos droits juridiques plus tard.

### Renseignements nécessaires à l'OSBI pour vous aider

L'OSBI pourra vous aider plus efficacement si vous fournissez rapidement tous les renseignements pertinents, notamment :

- votre nom et vos coordonnées
- le nom et les coordonnées de notre société
- les noms et coordonnées de tout représentant de notre société impliqué dans votre plainte
- les détails de votre plainte
- tous les documents pertinents, y compris toute correspondance et les notes de vos discussions avec nous

## **L'OSBI fournira ses recommandations**

Une fois son enquête terminée, l'OSBI vous transmettra ses recommandations ainsi qu'à nous.

Les recommandations de l'OSBI ne sont pas contraignantes pour vous ou pour nous.

L'OSBI peut recommander une indemnisation allant jusqu'à 350 000 \$. Si votre réclamation dépasse ce montant, vous devrez accepter cette limite pour toute indemnisation demandée par l'intermédiaire de l'OSBI.

Si vous souhaitez obtenir plus de 350 000 \$, vous devriez envisager une autre option, comme une action en justice, pour résoudre votre plainte.

**Pour plus d'informations sur l'OSBI, visitez le site [www.osbi.ca](http://www.osbi.ca)**