

Traitement des Plaintes

Les activités de Société Générale Capital Canada Inc. et de Société Générale (Canada Branch) (ci-après dénommées “SG Canada”) reposent sur la confiance de ses clients et contreparties. Afin d’assurer un niveau de confiance élevé en tout temps, SG Canada s’engage à traiter toutes les plaintes de ses clients de façon efficace, transparente, équitable et uniforme, conformément aux lois et règlements canadiens applicables à son type de clientèle.

À cette fin, les clients ou représentants légaux ont la possibilité d’exprimer une plainte ou toute expression d’insatisfaction auprès de SG Canada et d’obtenir une réponse dans un délai clairement défini.

QU’EST-CE QU’UNE PLAINTÉ?

Selon la Politique de traitement des plaintes des clients de SG Canada, une plainte est une réclamation ou l’expression d’une insatisfaction :

- Résultant de la vente d’un produit ou de la fourniture d’un service par SG Canada ;
- concernant un produit ou un service financier ou le défaut de fournir un tel produit ou service ;
- concernant les frais de services ou le paiement de charges ou commissions ;
- concernant un manquement présumé à une obligation, un dommage ou une faute, y compris, sans s’y limiter, une violation de la confidentialité, un vol, une fraude, un détournement de fonds ou de titres, une falsification, un blanchiment d’argent, une manipulation du marché, un délit d’initié, une fausse déclaration ou une négociation non autorisée ;
- résultant de toute interaction avec un employé de SG Canada, de tout refus déraisonnable de fournir un service ou de toute violation présumée de la réglementation par SG Canada ou ses employés.

À l’inverse, les demandes d’informations, de négociation de frais, de clarifications, de conseils ou de services ne constituent pas une plainte.

DÉPÔT D’UNE PLAINTÉ AUPRÈS DE SG CANADA

Les plaintes peuvent être exprimées verbalement ou encore déposées par courriel auprès de votre représentant direct, au Département de Conformité (CA-CPLE@sgcib.com) ou également par écrit à l’adresse suivante :

Société Générale Capital Canada Inc.
C/O Département de Conformité (Plaintes)
1501, avenue McGill College, bureau 1800
Montréal, Québec H3A 3M8

ÉTAPES SUIVANT LA RÉCEPTION D’UNE PLAINTÉ

A réception de votre plainte, SG Canada désignera un superviseur pour assurer le suivi de votre dossier.

Vous recevrez un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

Le superviseur désigné procédera à l’examen de votre demande. Ses coordonnées seront indiquées sur l’accusé de réception.

Une réponse détaillée à votre plainte sera envoyée par courrier ou par courriel dès que possible après l’examen du superviseur et au plus tard 56 jours civils après la réception de votre plainte. La réponse comprendra un résumé de la plainte, les résultats de l’enquête, la décision de SG Canada concernant les mesures prises pour

satisfaire à votre plainte et vous informera des autres options qui s'offrent à vous si vous n'êtes pas satisfait de la décision.

Dans le cas où nous ne serions pas en mesure de vous fournir une réponse dans le délai de 56 jours, notre superviseur vous contactera avant la date butoir pour vous informer des raisons du retard ainsi que du nouveau délai de réponse prévu.

QUE FAIRE SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA RÉPONSE APPORTÉE À VOTRE PLAINTE?

- **Arbitrage**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée à votre plainte, un arbitrage est possible par le biais d'ADR Chambers (adrchambers.com/ca ou 1-800-856-5154) en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick, au Manitoba, en Saskatchewan, en Alberta, en Colombie-Britannique, au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut ou par l'intermédiaire du Centre Canadien d'Arbitrage Commercial (ccac-adr.org/fr/ ou 1-800-207-0685) au Québec, deux organismes d'arbitrage indépendants désignés par l'OCRCVM.

L'arbitrage est un processus au cours duquel un arbitre qualifié entend les deux parties et rend une décision définitive et juridiquement contraignante au sujet de votre plainte.

L'arbitre agit comme un juge dans la procédure et examine les faits présentés par chaque partie. Chacune des parties peut choisir d'être représentée par un avocat, mais ce n'est pas obligatoire. Les arbitres peuvent accorder jusqu'à 500 000 dollars.

Les coûts liés aux procédures d'arbitrage sont souvent inférieurs aux coûts des procédures judiciaires. Pour de plus amples informations sur la procédure applicable à votre situation, veuillez consulter les sites suivants : adrchambers.com/ca ou ccac-adr.org/fr/

- **Procédures judiciaires**

Vous avez également la possibilité d'engager une action en justice, en tenant compte des délais légaux applicables à votre situation.

Si vous préférez cette option, veuillez consulter un conseiller juridique dès que possible. SG Canada ne fournit en aucun cas des conseils juridiques et rien dans le présent document ne doit être interprété comme tel.

Handling of Complaints

Société Générale Capital Canada Inc. and Société Générale (Canada Branch)'s (hereinafter referred to as "SG Canada") business is founded upon the trust and confidence of its customers and counterparties. To ensure that a high level of confidence is consistently maintained, SG Canada is committed to handling all customer complaints in an efficient, transparent, fair and uniform manner, in accordance with applicable Canadian laws and regulations as they apply to institutional clients.

To that end, SG Canada allows clients or their legal representatives to formalize a complaint or expression of dissatisfaction to SG Canada and obtain a response within a clearly defined timeframe.

WHAT IS A COMPLAINT?

Under SG Canada's Client Complaints Handling Policy, a complaint is a claim or expression of dissatisfaction:

- resulting from the sale of a product or service supplied by SG Canada;
- concerning a financial product or service or a failure to provide such a product or service;
- concerning services fees or the payment of charges or commissions;
- relating to any alleged breach of obligation, damage or misconduct, including without limitation, a breach of confidentiality, theft, fraud, misappropriation of funds or securities, forgery, money laundering, market manipulation, insider trading, misrepresentation, or unauthorized trading;
- resulting from any interaction with a SG Canada employee, or any unreasonable refusal to provide a service or any alleged regulatory breach by SG Canada or its employees.

Conversely, requests for information, fees negotiations, clarifications, advice or services do not constitute a complaint.

FILING A COMPLAINT WITH SG CANADA

Complaints may be expressed orally or filed by email to a representative of the desk servicing your account, to the Compliance Department (CA-CPLE@sgcib.com) or also in writing to the following address:

Société Générale Capital Canada Inc.
C/O Compliance Department (Complaints)
1501 McGill College Ave., Suite 1800
Montreal, Quebec H3A 3M8

STEPS FOLLOWING THE RECEIPT OF A COMPLAINT

Upon receipt of your complaint, SG Canada will appoint a Designated Supervisor to ensure a follow-up of your file.

You will receive an acknowledgement of receipt within 10 working days of the receipt of your written complaint.

The Designated Supervisor will proceed with the review of the complaint and conduct an investigation. His/her contact information will be made available on the acknowledgement of receipt.

A detailed response to your complaint will be sent by mail or e-mail as soon as possible following the Designated Supervisor's investigation and no later than 56 calendar days after the receipt of the complaint. The response will include a summary of the complaint, the results of the investigation, SG Canada's decision in

regard to the measures taken to satisfy the complaint and will inform you of the other options available to you in the event you are unsatisfied with the decision.

In the event that we are not able to provide you with a response within the 56-day period, our Designated Supervisor will contact you within that timeframe to inform you of the reasons for the delay and the new expected response time.

WHAT IF YOU'RE NOT SATISFIED WITH THE RESPONSE TO YOUR COMPLAINT?

- **Arbitration**

If your complaint is not resolved to your satisfaction by SG Canada, arbitration is available through ADR Chambers (adrchambers.com/ca or 1-800-856-5154) in Ontario, Newfoundland and Labrador, Nova Scotia, Prince Edward Island, New Brunswick, Manitoba, Saskatchewan, Alberta, British Columbia, Yukon, Northwest Territories, and Nunavut or through the Canadian Commercial Arbitration Centre (ccac-adr.org/en/ or 1-800-207-0685) in Québec, two independent arbitration organizations designated by IIROC.

Arbitration is a process where a qualified arbitrator hears both sides and makes a final, legally binding decision about your complaint.

The arbitrator acts as the judge in the proceedings and reviews facts presented by each side of the dispute. Either side can choose to be represented by a lawyer, though this is not required. Arbitrators can award up to \$500,000.

The cost related to arbitration procedures are often less than the cost of judicial proceedings. For more information on the process applicable to your situation, please visit the following: adrchambers.com/ca or ccac-adr.org/en/

- **Judicial Proceedings**

You also have the option of taking legal action, bearing in mind the legal time limits applicable to your situation.

Should this be your preferred option, please consult with a legal advisor of your choosing as soon as possible. SG Canada is in no way providing legal advice and nothing in this document should be construed as such.