

Société de gestion d'investissement Heward

juin 2025

Résumé de la politique de traitement des plaintes et des mécanismes de règlement des différends pour les clients

Chez Société de gestion d'investissement Heward, nous nous engageons à traiter les préoccupations des clients avec équité, diligence et soin. Nous avons mis en place une politique officielle de traitement des plaintes conforme aux exigences du *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends* du Québec et au *Règlement 31-103*.

Comment déposer une plainte

Les clients peuvent soumettre une plainte par écrit à :

Helen Barfurth, Chef de la conformité
Société de gestion d'investissement Heward
2115 rue de la Montagne
Montreal, QC H3G 1Z8

OU par d'autres moyens de communication:
Téléphone : 514-985-5757
Télécopieur : 514-985-5755
Sur notre site web : www.heward.com
Par courriel : info@heward.com

OU directement auprès de L'AMF :
www.lautorite.qc.ca

Toutes les plaintes reçues verbalement seront dûment documentées par l'employé concerné et transmises à la Chef de la conformité. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions sur notre processus de traitement des plaintes.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est toute expression écrite d'insatisfaction concernant :

- Un reproche relatif à un service ou un produit;

- Un préjudice réel ou potentiel subi;
- Une demande de mesure corrective.

Les commentaires, les demandes de service, les réclamations d'assurance ou les corrections d'erreurs administratives ne sont pas considérés comme des plaintes selon notre politique.

Notre processus de traitement des plaintes

1. **Accusé de réception :**
Vous recevrez une confirmation écrite de la réception de votre plainte dans les **10 jours**, à moins qu'elle ne soit résolue plus rapidement par notre processus simplifié.
2. **Résolution simplifiée (dans un délai de 20 jours) :**
Pour les questions simples pouvant être résolues rapidement à votre satisfaction, nous pourrions traiter le tout de façon informelle et fournir une solution rapide.
3. **Examen complet :**
Pour les autres plaintes, nous mènerons un examen approfondi et vous fournirons **une réponse finale écrite dans un délai de 60 jours** (ou dans un délai de 90 jours dans des circonstances exceptionnelles).
4. **Accompagnement :**
Tout au long du processus, nous assurerons une communication claire et un traitement équitable. Si un règlement est proposé, vous disposerez d'au moins **30 jours** pour y réfléchir.

À quoi vous attendre

Notre Chef de la conformité agit à titre de responsable désigné du traitement des plaintes et sera votre personne-ressource durant tout le processus. Veuillez diriger toute communication ou question à cette personne, comme indiqué dans la section *Comment déposer une plainte*.

Si nous ne pouvons parvenir à une entente ou si, à tout moment, vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre plainte est traitée, vous pouvez nous demander de transférer le dossier à l'AMF pour examen. Heward s'engage à transmettre le dossier dans les **15 jours** suivant la réception de votre demande.

Options externes de règlement des différends

Si vous **n'êtes pas satisfait** de notre réponse :

Résidents du Québec : Vous pouvez demander que votre dossier soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Visitez www.lautorite.qc.ca
ou composez le 1-877-525-0337

→ L'AMF peut agir comme conciliateur ou médiateur, ou désigner une personne pour agir à ce titre.

Clients résidant à l'extérieur du Québec : Vous pouvez communiquer avec l'*Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)*.

Visitez www.obsi.ca
ou composez le 1-888-451-4519

→ Ce service est disponible si vous n'êtes pas satisfait de notre décision ou si vous n'avez pas reçu de réponse dans un délai de 90 jours suivant votre plainte, et que la valeur du litige est de 350 000 \$ ou moins.

Ces services sont offerts **sans frais** et fournissent des services de médiation ou de conciliation indépendants.

Notre engagement

- Nous tenons un registre des plaintes et les analysons afin de détecter les problèmes récurrents.
 - Notre Chef de la conformité supervise le processus et s'assure du respect des exigences réglementaires.
 - Nous soumettons des rapports annuels à l'AMF par l'intermédiaire du Système de rapport sur les plaintes, tel qu'exigé.
 - Nous veillons à ce que le processus soit juste et simple pour tous les clients.
 - Nous mettons en œuvre des solutions pour améliorer nos services et corriger les situations problématiques.
-

Si vous souhaitez consulter notre politique complète ou obtenir de l'assistance pour déposer une plainte, veuillez nous contacter. Nous sommes à votre écoute.

Enregistrements

Heward est inscrite dans la catégorie Gestionnaire de portefeuilles auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) au Québec, de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) en Ontario, de la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique (CVMCB) en Colombie-Britannique, de la Commission des valeurs mobilières de l'Alberta (CVMA) en Alberta et de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (CSFSC) au Nouveau-Brunswick.

Politique de confidentialité

En tant que notre client, vous avez le droit de savoir comment nous protégeons vos renseignements personnels et comment nous limitons la divulgation de ces renseignements.

Responsabilité

La collecte, l'utilisation et la divulgation de données ou d'informations sur les individus sont sujettes aux lois provinciales et fédérales sur la confidentialité de l'information. À cet effet, Société de gestion d'investissement Heward Inc. (« Heward »), a désigné la responsable de la conformité de Heward comme officier de la vie privée pour assurer de l'adhérence à la politique de confidentialité de Heward, qui s'applique à tous les clients actuels et passés de notre firme, incluant tous ceux qui investissent dans nos fonds ou l'ont fait par le passé. Cette politique de confidentialité décrit nos politiques et procédures pour la collecte, la divulgation et la sauvegarde «d'information privée», qui peut inclure vos informations financières ou autre.

Consentement

La connaissance et le consentement de l'individu sont requis pour la collecte, l'utilisation et la divulgation d'informations personnelles, sauf lorsqu'il est légalement inapproprié. Vous y avez consenti lorsque vous avez ouvert vos comptes chez nous.

Nous recueillons des renseignements personnels qui vous concernent des sources suivantes :

- Informations que vous nous fournissez sur les formulaires du profil du client (Convention), le formulaire de mise à jour du profil du client (Annexe 3), les ententes de gestion et les autres formulaires.
- Nous recueillons également de l'information lors de rencontres formelles et informelles de même que lors de nos conversations téléphoniques courantes.
- Cette information personnelle inclut, mais n'est pas limitée à, votre nom, adresse, date de naissance, numéro de permis de conduire ou numéro de passeport, la valeur de vos actifs, votre revenu et tout changement dans votre situation personnelle, ainsi qu'aux informations sur vos transactions chez Heward, et avec votre fiduciaire ou autre, tels vos soldes de comptes et les tiers avec qui vous transigez.

Heward sera vigilant en ce qui a trait à la justesse de l'information initiale et subséquente que nous collectons.

Objectifs d'identification

Les renseignements personnels que nous vous demandons sont essentiels à la livraison des services personnalisés qui répondent le mieux à vos (nos clients) besoins. Les renseignements personnels que nous recueillons peuvent provenir de vous directement ou de vos institutions financières.

Les renseignements personnels pourront être utilisés aux fins suivantes :

- La compréhension et l'évaluation de vos besoins continus ainsi qu'à la rectification de votre portefeuille si nécessaire;
- La communication avec les clients, les services et l'administration incluant la facturation et la comptabilité;
- La vérification interne, externe et réglementaire;
- La conformité aux prescriptions de la loi et de ses règlements;
- Faciliter les transactions d'investissement avec les autres intermédiaires financiers;
- La conformité avec la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes.

Veuillez noter que si vous nous fournissez des renseignements personnels sur d'autres personnes (employés, personnes à charge, etc.), nous supposons que vous avez obtenu leur consentement.

Limiter l'utilisation, la divulgation et la rétention

Nous ne divulguons aucun renseignement personnel, à moins qu'il soit permis ou requis par la loi. C'est-à-dire que nous ne vendons aucune information que ce soit vos renseignements personnels ou le fait que vous êtes notre client à qui que ce soit. Principalement, nous utilisons vos renseignements pour conclure des transactions en votre nom. Voici les détails :

- Afin de conclure certaines transactions ou pour apporter certains changements à votre dossier à votre demande, il peut être nécessaire de fournir vos renseignements personnels à des tiers non affiliés, tels des fiduciaires ou gardiens de valeurs.
- Nous partageons vos renseignements personnels si la loi nous l'exige ou dans des circonstances permises par la loi, par exemple, pour protéger votre dossier contre la fraude ou si vous nous donnez la permission de le faire.
- Si vous désirez que nous partagions de l'information personnelle avec une tierce partie tels votre comptable, votre vérificateur ou votre firme de consultation, nous avons besoin d'instructions écrites décrivant les informations personnelles que vous désirez que nous partagions ainsi que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur et l'adresse électronique de la tierce partie.

Législation et réglementation

La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Québec) exigent que les organisations obtiennent votre consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation d'information sur vous.

La Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes exige que nous nous conformions avec certaines mesures d'identification des clients, de garde des valeurs, de comptes rendus et de conformité interne. Celles-ci incluent la divulgation de transactions suspectes à la division d'intelligence financière du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE).

Qu'arrive-t-il si vous fermez votre dossier?

Si vous décidez de fermer votre dossier, nous adhérons toujours à la politique de confidentialité décrite ci-dessus. HEWARD est sujette aux exigences légales portant sur le délai de rétention.

Qui peut accéder à vos renseignements personnels?

L'accès à votre dossier est restreint aux employés qui ont besoin de connaître cette information afin de vous fournir des services.

Protections

Nous maintenons des protections physiques, électroniques et procédurales qui se conforment aux règlements canadiens et américains visant à protéger votre information personnelle.

Ouverture, accès et recours

Heward rendra disponible l'information sur ses politiques et pratiques portant sur la gestion de l'information personnelle sur demande.

Vous pouvez avoir accès à l'information personnelle que nous détenons sur vous en tout temps afin de réviser son contenu et son exactitude. S'il vous plaît, nous fournir des informations spécifiques par écrit, afin de permettre une recherche complète dans nos dossiers. Heward répondra aux demandes écrites dans un délai de 30 jours.

Si vous désirez plus d'information, ou avez des inquiétudes, veuillez contacter notre officier de la vie privée à info@heward.com.

Heward peut mettre à jour cette politique de temps à autre. Lorsque nous changeons la politique de manière matérielle, une politique de mise à jour sera disponible sur notre site internet.