

Disclosure for Complaints (French) – Québec use only

Divulguation des plaintes – Utilisation réservée 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 Genus Capital Management. 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:** fyeo@genuscap.com
- **Courrier:** Attn: Freddie Yeo
- Genus Capital Management, 860-980 Howe Street, Vancouver, BC V6Z 0C8
- **téléphone:** 604-605 4613

Veuillez 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 les 10 jours, sauf si une procédure simplifiée (décrite ci-dessous) est suivie.
- 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) ; et
- 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 Genus Capital Management 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 ; et
- 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), qui offre un service gratuit de résolution des différends.

Services de traitement des plaintes et de résolution des différends de l'AMF

Si vous choisissez de transmettre votre plainte à l'AMF, [Firm] transmettra votre dossier à l'AMF pour enquête plus approfondie. Vous pouvez également remplir et envoyer un formulaire de transfert à [Firm], qui le transmettra ensuite avec tous les documents pertinents à l'AMF.

Dès réception de votre dossier, l'AMF peut :

- Offrir des services de conciliation ou de médiation.
- Examiner la situation dans le cadre de ses activités de surveillance des marchés financiers.
- Utiliser l'information partagée pour rappeler à une société ou à un représentant ses obligations. L'AMF peut également ouvrir une enquête et engager des poursuites pénales.

De plus amples renseignements sur le processus de traitement des plaintes de l'AMF sont disponibles à l'adresse suivante: https://lautorite.qc.ca/en/general-public/assistance-and-complaints/making-a-complaint?utm_source=chatgpt.com.

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>

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.