

Résumé de notre Politique de traitement des plaintes

Chez Black Creek Investment Management (« Black Creek »), nous voulons que nos clients vivent une expérience positive lorsqu'ils font affaire avec nous. Si un client a une plainte à formuler au sujet de nos produits ou services, nous nous engageons à la résoudre rapidement et à la traiter équitablement conformément à notre *Politique de traitement des plaintes*.

Qu'est-ce qu'une plainte?

En général, une plainte comporte l'expression par un client (ou son représentant) de reproches, d'insatisfaction ou de griefs à l'égard d'un produit ou d'un service offert par Black Creek, y compris d'une activité de négociation ou de conseil fournie par Black Creek ou l'un de ses représentants, et qui nécessite la prise de mesures.

Comment déposer une plainte

Vous pouvez déposer une plainte selon le moyen qui vous convient le mieux. Vous pouvez communiquer avec nous aux coordonnées suivantes :

Black Creek Investment Management Inc.
123 Front Street West, Suite 1200
P.O. Box 26
Toronto (Ontario) M5J 2M2
À l'attention de : Service de la conformité
Courriel : bcimcompliance@bcim.ca

Veillez nous indiquer la date et la nature du problème ainsi que vos attentes à notre égard, comme un remboursement, des excuses ou une rectification de compte par exemple.

Si vous résidez au Québec, vous pouvez également remplir le [formulaire de plainte](#) de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Étapes du processus de plainte

ÉTAPE 1. Nous accusons réception de votre plainte

Nous vous enverrons un accusé de réception par écrit dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

ÉTAPE 2. Nous analysons votre plainte

Nous nous assurerons de bien comprendre votre plainte et vos attentes envers nous. Si nécessaire, nous communiquerons avec vous pour vous demander des renseignements complémentaires.

ÉTAPE 3. Nous vous envoyons une réponse définitive par écrit

Nous vous enverrons une réponse définitive par écrit dans les 60 jours¹. Dans notre réponse, nous vous expliquerons comment nous avons analysé votre plainte, ce qui a conduit à notre réponse et, si possible, la solution proposée à votre plainte. Veuillez communiquer avec nous si vous avez des questions ou des commentaires concernant notre réponse.

¹ Dans certains cas exceptionnels, notamment dans les situations indépendantes de la volonté de Black Creek, une réponse définitive peut être fournie dans les 90 jours.

ÉTAPE 4. Évaluation de la proposition et résolution de la plainte

Prenez le temps d'examiner notre réponse ou d'évaluer notre proposition pour résoudre votre plainte. S'il y a proposition de notre part, nous vous donnerons le temps de l'évaluer et d'y répondre. Nous vous accorderons suffisamment de temps pour obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée. Vous pourrez décider d'accepter ou de refuser notre proposition, ou de présenter une contre-offre. Une fois que nous aurons convenu avec vous de la manière de résoudre la plainte, nous devons donner effet à la proposition sous 30 jours, à moins que nous convenions avec vous d'un autre délai s'il est dans votre intérêt de le faire.

ÉTAPE 5. Examen du dossier de plainte par un service indépendant de règlement des litiges

Pour chaque plainte, nous créons un dossier dans lequel nous conservons tous les renseignements et documents nécessaires au traitement de la plainte.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que nous avons fournie ou de la façon dont votre plainte a été traitée, vous pouvez communiquer avec nous pour demander que votre dossier de plainte soit examiné de façon indépendante. À l'extérieur du Québec, les plaintes peuvent être examinées par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »). Si vous êtes résident du Québec, vous pouvez adresser votre demande à l'AMF. Ces services vous sont offerts sans frais.

Ressources à votre disposition

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »)

L'OSBI offre un service indépendant de résolution des litiges en matière

d'investissement et de services bancaires avec les entreprises participantes. Il peut recommander, de façon non contraignante, une indemnisation pouvant aller jusqu'à 350 000 dollars.

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI si vous n'avez pas reçu notre réponse définitive dans les 90 jours suivant le dépôt de votre plainte initiale ou si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse définitive. Dans ce cas, vous disposez d'un délai de 180 jours suivant la réception de notre réponse définitive.

Vous devez déposer votre plainte directement auprès de l'OSBI, qui nous contactera ensuite pour le transfert de votre dossier en remplissant le formulaire de plainte en ligne sur le site Web de l'OSBI (obsi.ca/fr) ou en écrivant à l'adresse suivante :

2400-20, Queen West Street, P.O. Box. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3
Téléphone : 1-888-451-4519 (sans frais)
Courriel : ombudsman@obsi.ca

Autorité des marchés financiers (« AMF »)

L'AMF examinera votre dossier. Si elle le juge approprié, l'Autorité peut offrir des services de conciliation ou de médiation pour résoudre le conflit. Ce processus se fait à titre volontaire.

Sur demande écrite, nous sommes tenus de transmettre une copie de votre dossier de plainte à l'AMF dans les 15 jours. Vous pouvez également envoyer votre dossier directement à ces coordonnées :

Place de la Cité, Tour Cominar
400-2640, boulevard Laurier
Québec (Québec) G1V 5C1
Téléphone : 1-877-525-0337 (sans frais)
Courriel : Plaintes@lautorite.qc.ca
www.lautorite.qc.ca