

Date de publication: 1er juillet 2025

Résumé de la procédure de traitement des plaintes et de résolution des différends des Fonds d'investissement de citibanque Canada (CCIFL)

(Pour les résidents du Québec)

1. Objectif

Le présent résumé de la procédure de traitement des plaintes de CCIFL a pour objectif d'aider nos clients résidant au Québec à comprendre comment les plaintes sont traitées conformément au *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier*, en vigueur à compter du 1er juillet 2025. Ce résumé décrit la manière dont les plaintes reçues sont gérées, ainsi que les ressources mises à la disposition des clients afin qu'ils puissent clairement comprendre comment les plaintes sont traitées, de leur réception jusqu'à leur résolution.

Ce résumé a été préparé pour les clients qui résident au Québec et est publié sur notre site Web à l'adresse <https://www.citigroup.com/global/about-us/global-presence/fr-FR/canada> dans la section *Procédures relatives aux plaintes*.

2. Définition de plainte

Une plainte désigne tout reproche ou insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit lorsque ce reproche ou cette insatisfaction nous est communiqué et qu'une réponse définitive est attendue.

CCIFL s'engage à traiter **TOUTES** les plaintes de manière équitable, cohérente et sans parti pris. Chaque plainte, quelle que soit l'identité de la personne plaignante, la nature du problème ou le canal par lequel elle est transmise, sera traitée avec le même niveau de diligence, d'objectivité et de respect.

Aucuns frais ne sont facturés aux clients pour le dépôt d'une plainte auprès de CCIFL.

3. Comment déposer une plainte

Vous pouvez déposer une plainte auprès de CCIFL par le moyen qui vous convient le mieux. Les canaux disponibles incluent votre représentant CCIFL, avec qui vous pouvez communiquer en utilisant les coordonnées qui vous ont été fournies. Vous pouvez également remplir le [formulaire](#) de l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») et nous le retourner. De plus, vous pouvez déposer une plainte en utilisant les coordonnées ci-dessous.

Téléphone : 416 947-5300

Par courriel : citicanadaseniorcomplaintsofficer@citi.com

Poste : Fonds d'investissement de citibanque Canada
123 Front Street West, Suite 2000
Toronto, ON M5J 2M3

4. Étapes du processus de traitement des plaintes

Nous accusons réception de votre plainte

Toutes les plaintes, quel que soit le canal par lequel elles sont reçues, reçoivent une réponse écrite de la part de votre représentant CCIFL dans un délai raisonnable. Un accusé de réception écrit vous sera envoyé, généralement dans un délai de deux jours ouvrables suivant le jour ouvrable où la plainte nous a été communiquée pour la première fois.

Nous analysons votre plainte

La lettre d'accusé de réception peut également servir à demander des précisions ou des renseignements supplémentaires si ces éléments peuvent être identifiés dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Un représentant de CCIFL communiquera avec vous afin de recueillir autant d'information que possible et de fournir une réponse immédiate si la plainte peut être résolue dès sa réception. Ainsi, une plainte peut parfois être résolue dès son accusé de réception.

Pendant l'évaluation de la plainte, le représentant de CCIFL vous tiendra au courant des progrès de l'enquête en vous transmettant les mises à jour pertinentes.

Nous fournissons une réponse écrite

La réponse finale, détaillant la résolution de la plainte et les motifs de la décision, vous sera transmise avant la fin du 60^e jour suivant la réception de la plainte. Si CCIFL fait face à des circonstances exceptionnelles hors de son contrôle rendant impossible la résolution d'une plainte dans le délai prévu, nous vous informerons par écrit des détails entourant ces circonstances et vous fournirons une nouvelle date de résolution. Cette date ne peut être postérieure au 90^e jour suivant réception initiale de votre plainte.

Évaluation de l'offre et résolution de la plainte

CCIFL communiquera avec vous afin de résoudre votre plainte à votre satisfaction. Si nous vous présentons une offre, nous vous accorderons le temps de l'évaluer et d'y répondre. Une fois qu'un accord aura été conclu avec vous pour résoudre votre plainte, nous mettrons en œuvre l'offre dans un délai de 30 jours, sauf si une autre période est convenue.

5. Service de résolution des différends

Vous avez la possibilité de faire évaluer votre dossier de plainte par l'AMF si vous estimez que votre plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante. L'option de soumettre votre plainte à l'AMF pour évaluation vous est communiquée dans la lettre initiale accusant réception de la

plainte, ainsi que dans la réponse finale écrite. L'AMF déterminera si les services de résolution des différends sont appropriés dans votre cas.

Dès que vous informez CCIFL que vous souhaitez que votre dossier de plainte soit examiné par l'AMF, nous vous remettons le formulaire applicable, que vous devrez remplir et nous faire parvenir. À réception du formulaire dûment rempli, CCIFL est tenue de transmettre ce formulaire, accompagné de votre dossier de plainte, à l'AMF pour évaluation, dans un délai de 15 jours.