



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

TABLE DES MATIÈRES

Définition d'une plainte.....	3
Responsable du traitement des plaintes	3
Formuler une plainte.....	4
Étapes du processus de traitement des plaintes	5
1. Déterminer si la communication constitue une plainte.....	5
2. Documenter chaque plainte	5
3. Accuser réception de la plainte	5
4. Analyser la plainte	5
5. Fournir une réponse écrite finale.....	6
Évaluation de l'offre et règlement de la plainte.....	7
Si le client n'est pas satisfait de la résolution	8
1. Demande de transfert du dossier de plainte à l'AMF	8
2. Résolution indépendante des différends par l'OSBI.....	8
Processus simplifié pour certaines plaintes	9
Gestion saine des plaintes.....	10
Lorsque la plainte implique un autre intervenant.....	10
Lorsque la plainte pourrait toucher d'autres clients	10
Registre de plaintes	10

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Chez Nymbus Capital inc. (« Nymbus »), nous reconnaissons que la confiance de nos clients est essentielle à notre réussite. Nous prenons toutes les plaintes au sérieux et nous engageons à les traiter de manière équitable, rapide et transparente.

La présente politique témoigne de notre engagement à assurer un traitement juste et cohérent des plaintes de nos clients. Elle précise notre approche en matière de :

- Mise en place d'un processus de traitement des plaintes gratuit, accessible et simple d'utilisation pour les clients;
- Communication claire sur la manière dont les plaintes sont traitées et résolues;
- Gestion des plaintes, de leur réception jusqu'à leur résolution finale.

Cette politique vise également à soutenir l'amélioration continue de nos services, en nous aidant à identifier les enjeux récurrents et à mettre en place les mesures correctives appropriées.

Un résumé de la présente politique est disponible sur notre site Web à l'adresse <https://www.nymbus.ca/traitement-des-plaintes/> ou peut être obtenu sur demande en communiquant directement avec nous.

Définition d'une plainte

Une plainte est définie comme l'expression d'un reproche ou d'une insatisfaction de la part d'un client à l'égard des services ou des produits que nous offrons, accompagnée d'une attente à ce que nous prenions des mesures correctives. Cela peut inclure une demande de compensation, des excuses ou toute autre mesure visant à résoudre ou corriger la situation à l'origine de la plainte.

Ce qui n'est pas considéré comme une plainte

Les types de communications suivants ne sont pas considérés comme des plaintes :

- Une demande de renseignements ou de documentation concernant un produit ou un service que nous offrons
- Une réclamation d'indemnité ou de prestation d'assurance
- Une demande de correction d'une erreur administrative ou de calcul (ex. : erreur de transcription ou montant erroné)
- Une demande d'accès ou de rectification de renseignements personnels
- Un commentaire ou une remarque générale à propos de Nymbus ou de ses représentants

Responsable du traitement des plaintes

Le Responsable désigné du traitement des plaintes de Nymbus veille au traitement équitable des plaintes reçues ainsi qu'à l'application et à la mise en œuvre de la politique de traitement des plaintes au sein du cabinet, notamment pour s'assurer que :

- la direction et le personnel connaissent et appliquent la politique de traitement des plaintes;
- les clients peuvent facilement obtenir de l'information sur le traitement des plaintes ou sur l'état de leur plainte;
- le personnel effectue les suivis nécessaires pour assurer le bon traitement des plaintes des clients;
- la personne chargée de traiter une plainte possède les compétences requises pour traiter la plainte qui lui est attribuée;
- chaque plainte est traitée de façon objective et que son traitement tienne compte des intérêts du client.

Formuler une plainte

Chaque plainte est traitée de manière objective, en prenant en considération les intérêts du client concerné, et la communication se fait dans un langage clair et accessible.

Les clients peuvent formuler une plainte écrite de plusieurs façons :

Poste	Nymbus Capital Inc. 1002 Rue Sherbrooke Ouest, Bureau 1900 Montréal, Québec, H3A 3L6 À l'attention du Responsable désigné du traitement des plaintes
Téléphone	514-931-1138 or 1-833-227-2656
Courriel	compliance@nymbus.ca

Au besoin, nous pouvons vous aider à rédiger votre plainte. Vous pouvez également utiliser le [formulaire de plainte](#) fourni par l' Autorité des marchés financiers (l' « Autorité »).

Étapes du processus de traitement des plaintes

1. Déterminer si la communication constitue une plainte

Toute expression d'insatisfaction ou de reproche de la part d'un client est évaluée afin de déterminer si elle constitue une plainte. Toutes les informations fournies par le client doivent être soigneusement examinées lors de cette évaluation. En cas de doute, Nymbus communiquera avec le client pour mieux comprendre la situation et confirmer s'il s'agit effectivement d'une plainte.

Pour faciliter ce processus, des questions de clarification peuvent être posées au client afin de mieux comprendre le problème et de l'aider à formuler correctement sa plainte. Il est également important d'identifier clairement le résultat recherché par le client (par exemple : une correction, un remboursement, des excuses ou une autre forme de résolution).

2. Documenter chaque plainte

Un dossier est ouvert pour chaque plainte reçue et est maintenu pendant tout le processus de résolution. Tous les documents et renseignements pertinents sont ajoutés au dossier dès qu'ils sont disponibles.

Le dossier de plainte est conservé pour la même durée que le dossier client, conformément à [la politique de confidentialité de Nymbus](#).

3. Accuser réception de la plainte

Un accusé de réception écrit est transmis au client dans un délai de 10 jours, l'informant de son droit de faire examiner son dossier de plainte par l'AMF. Les renseignements nécessaires lui sont également fournis afin qu'il connaisse le délai prévu pour recevoir une réponse ou pour s'informer de l'état d'avancement du traitement de sa plainte.

4. Analyser la plainte

Toute l'information essentielle doit être obtenue afin d'analyser correctement la plainte du client et de comprendre le résultat qu'il souhaite obtenir — par exemple, en communiquant avec le client pour lui demander des précisions ou en demandant aux membres du personnel ou au représentant de fournir les renseignements ou documents nécessaires.

5. Fournir une réponse écrite finale

Une réponse écrite finale est transmise au client dans un délai de 60 jours suivant la réception de la plainte. Cette réponse peut mener à l'un des résultats suivants :

1. Le client obtient exactement ce qu'il a demandé (ex. : correction du problème, remboursement, excuses, etc.) ;
2. Une solution partielle ou alternative est proposée, dans le but de trouver un terrain d'entente avec le client ;
3. La plainte est rejetée si l'analyse conclut qu'elle est non fondée ou qu'elle ne peut être résolue.

La réponse explique les motifs ayant mené à la décision et, le cas échéant, présente la solution proposée. Le client est également informé de son droit de demander l'examen de son dossier de plainte par l'AMF.

La communication avec le client ne prend pas fin avec l'envoi de la réponse. Le client peut faire un suivi, poser des questions, fournir des commentaires ou soumettre de nouveaux renseignements pertinents à la plainte.

Prolongation du délai pour fournir une réponse finale

Dans certaines situations, le traitement de la plainte peut être plus long en raison de sa complexité ou de retards imprévus. Dans ce cas, le délai de réponse peut être prolongé de 30 jours supplémentaires.

Une prolongation peut être justifiée si :

- le traitement est retardé en raison de circonstances hors du contrôle de Nymbus (ex. : attente de documents provenant de tiers comme des relevés de compte ou des rapports) ;
- des événements exceptionnels surviennent (ex. : augmentation soudaine du volume de plaintes à la suite d'une perturbation majeure).

Dans ces cas, le client sera avisé par écrit au plus tard à la date initialement prévue pour la réponse.

Évaluation de l'offre et règlement de la plainte

Lorsqu'une solution est proposée pour résoudre la plainte d'un client, un délai raisonnable lui est accordé pour évaluer l'offre. Ce délai doit tenir compte de la complexité du dossier et permettre au client, s'il le souhaite, d'obtenir les conseils nécessaires pour accepter l'offre, la refuser ou présenter une contre-offre.

Lorsqu'une entente est conclue avec le client pour résoudre la plainte, **Nymbus dispose de 30 jours pour respecter les modalités de l'entente**. Un délai différent peut être convenu, à condition qu'il soit dans l'intérêt du client.

Il n'est jamais exigé du client qu'il retire une autre plainte qu'il aurait soumise. De plus, les conditions de l'offre ne doivent jamais empêcher le client :

- de demander l'examen de son dossier par l'AMF ;
- de communiquer avec l'Autorité, la Chambre de la sécurité financière, la Chambre de l'assurance de dommages ou l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI).

Si le client n'est pas satisfait de la résolution

Les clients qui ne sont pas satisfaits de la façon dont leur plainte a été traitée, de la réponse fournie, ou qui n'ont pas reçu de décision finale dans le délai prévu disposent des options suivantes :

1. Demande de transfert du dossier de plainte à l'AMF

Les clients ont le droit de demander le transfert de leur dossier de plainte à l'Autorité. Dès réception de la demande écrite du client accompagnée du [formulaire dûment rempli](#), Nymbus transmettra l'ensemble du dossier de plainte à l'AMF dans un délai de 15 jours.

2. Résolution indépendante des différends par l'OSBI

Les clients ont également accès à l'**Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**, un service indépendant de résolution des différends offert sans frais.

Pour accéder aux services de l'OSBI, la plainte doit être soumise dans un délai de 180 jours suivant la réception de la réponse écrite finale de Nymbus.

- L'OSBI peut recommander une indemnisation allant jusqu'à **350 000 \$**.
- Si le client souhaite obtenir un montant supérieur, une poursuite judiciaire ou un autre mode de résolution des différends pourrait être plus approprié.

Les clients peuvent soumettre une plainte à l'OSBI en ligne à l'adresse www.obsi.ca ou les contacter par téléphone au :

416-287-2877 ou **1-888-451-4519** (sans frais).

Processus simplifié pour certaines plaintes

Un processus simplifié est suivi pour certaines plaintes qui sont résolues à la satisfaction du client dans un délai de 20 jours.

Une plainte est considérée comme résolue lorsque le client accepte la solution proposée ou lorsque les explications fournies sont jugées suffisantes pour répondre au problème.

Dans le cadre de ce processus simplifié, un accusé de réception écrit ainsi qu'une réponse écrite finale ne sont pas requis. La personne responsable du traitement des plaintes, ou la personne à qui la plainte est confiée, est autorisée à traiter la plainte verbalement (par exemple, lors d'un appel téléphonique).

Pour chaque plainte traitée selon cette approche :

- Le client est informé que sa plainte a été reçue et qu'il a le droit de demander le transfert de son dossier de plainte à l'AMF. Cette information est communiquée dans un délai de 10 jours.
- Une réponse, incluant la solution proposée, est transmise au client dans un délai de 20 jours.

Ces échanges sont soit résumés dans un document versé au dossier de plainte, soit reproduits intégralement. Le dossier de plainte, ainsi que tous les renseignements utilisés pour traiter et résoudre la plainte, est conservé dans le dossier client.

Gestion saine des plaintes

Lorsque la plainte implique un autre intervenant

Lorsque Nymbus analyse une plainte d'un client et constate qu'elle implique un autre intervenant (tel qu'un autre intermédiaire ou une institution financière), les mesures suivantes sont prises :

1. Le client est informé qu'un autre intervenant est concerné.
2. L'étendue de l'implication de cet intervenant est expliquée au client.
3. Les coordonnées de l'intervenant sont fournies, lorsqu'elles sont disponibles.
4. Le client est invité à également déposer sa plainte auprès de l'autre intervenant, sans avoir à retirer sa plainte auprès de Nymbus

Lorsque la plainte pourrait toucher d'autres clients

Si Nymbus détermine qu'une plainte pourrait avoir des répercussions sur d'autres clients, des mesures appropriées sont prises afin de corriger la situation pour l'ensemble des clients concernés.

Registre de plaintes

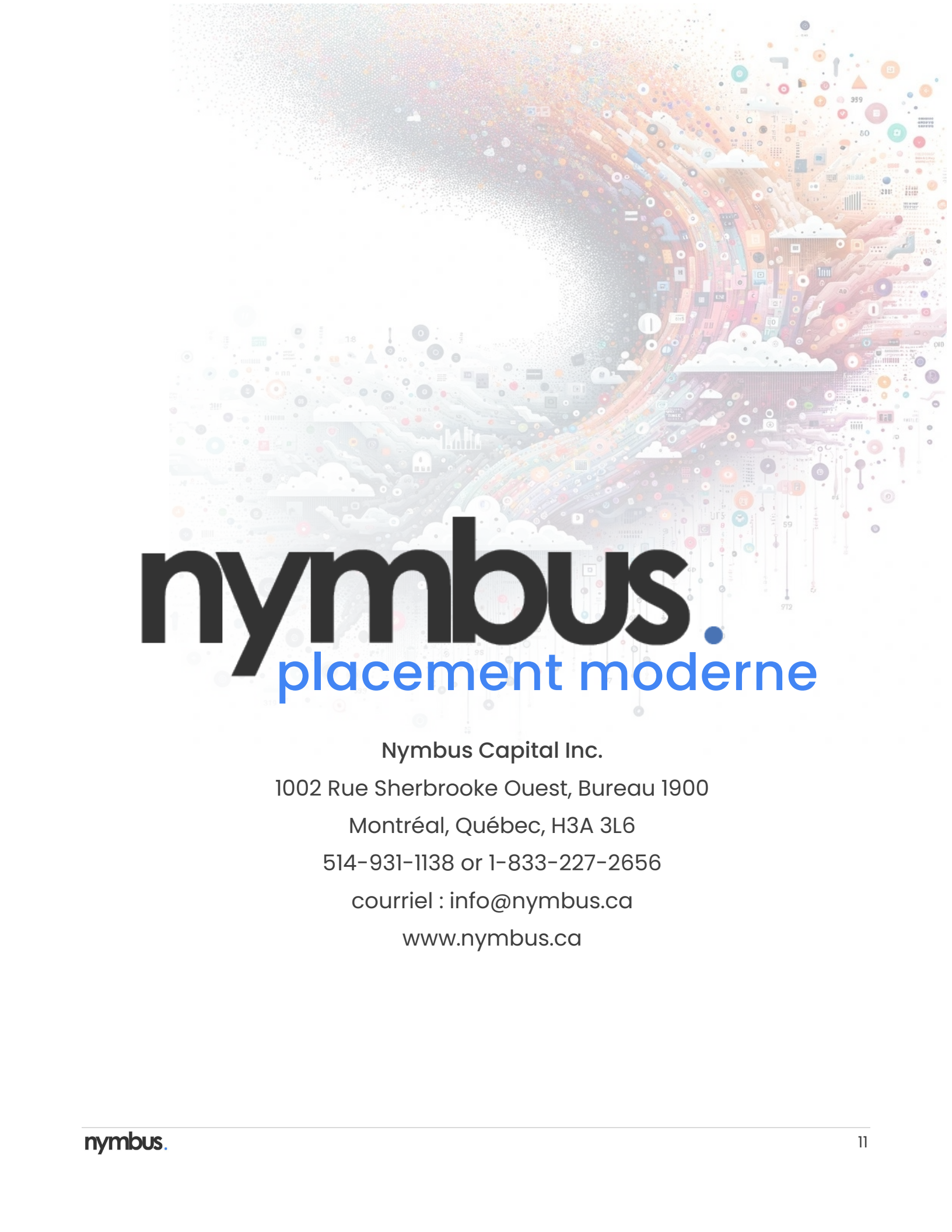
Toutes les plaintes reçues par Nymbus sont rapidement inscrites dans un registre des plaintes. Si une plainte est reçue en dehors des heures ouvrables, elle est consignée dans le registre dès que possible par la suite. Le registre contient suffisamment d'informations pour permettre à Nymbus de bien comprendre les plaintes et d'assurer un suivi efficace.

Ce registre est utilisé pour détecter les problèmes récurrents et est maintenu à jour en tout temps. Nymbus s'attaque aux causes profondes des plaintes en analysant les tendances et en comprenant les préoccupations des clients. Les situations problématiques sont identifiées, et des mesures correctives appropriées sont mises en place.

Mise en œuvre de mesures correctives

Nymbus procède chaque année à un examen des éléments suivants :

- Le nombre de plaintes reçues et réglées, ainsi que les résultats communiqués aux clients ;
- Les causes récurrentes des plaintes et tout problème sous-jacent identifié ;
- Les difficultés liées à la mise en œuvre, à la communication et au respect de la politique de traitement des plaintes



nymbus.

placement moderne

Nymbus Capital Inc.

1002 Rue Sherbrooke Ouest, Bureau 1900

Montréal, Québec, H3A 3L6

514-931-1138 or 1-833-227-2656

courriel : info@nymbus.ca

www.nymbus.ca