

## SOMMAIRE DES PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE GESTION FINANCIÈRE WORLDSOURCE INC.

Gestion financière Worldsource inc. (« Worldsource ») a mis en place des procédures de traitement rapide et équitable des plaintes écrites et verbales reçues de clients. Voici un résumé de ces procédures que nous remettons aux nouveaux clients et aux clients qui ont déposé une plainte. Nous les avons également publiées sur notre site Web à [www.worldsourcewealth.com](http://www.worldsourcewealth.com).

### Formulaire de renseignements sur les plaintes des clients

Nous remettons également à tous nouveaux clients et aux clients qui ont déposé une plainte de l'information distincte intitulée **Formulaire de renseignements sur les plaintes des clients (« FRPC »)**. Ce formulaire contient de l'information générale sur les diverses façons de formuler une plainte.

### Comment déposer une plainte auprès de Worldsource

Les clients qui souhaitent déposer une plainte auprès de Worldsource doivent communiquer avec notre siège au 1 800 341-1013. Toutes les plaintes sont acheminées à un membre qualifié de notre personnel de la conformité ou de supervision afin d'être traitées. Nous encourageons les clients à formuler leur plainte par écrit ou par courriel à [complaints@worldsourcewealth.com](mailto:complaints@worldsourcewealth.com) dans la mesure du possible. Les clients qui ont de la difficulté à consigner leur réclamation par écrit sont priés de nous en informer afin que nous leur prêtions assistance. Pour des raisons de confidentialité, nous ne faisons affaire qu'avec le client concerné ou avec une personne expressément autorisée par écrit par le client à faire affaire avec nous en son nom.

### Processus de traitement des plaintes

Nous accusons réception des plaintes rapidement, habituellement dans les cinq jours. Nous procédons à un examen équitable de chacune d'entre elles en prenant en considération tous les documents et les relevés pertinents obtenus du client, de nos dossiers, de nos conseillers, des autres membres de notre personnel et de toute autre source pertinente. Puis, nous communiquons avec les parties concernées tout au long de l'enquête par téléphone, la poste, courriel, télécopieur ou autre méthode convenue d'un commun accord. Une fois notre examen terminé, nous répondons au client par écrit dans les cas où la plainte a été déposée par écrit. Notre réponse peut prendre la forme d'une offre de règlement, d'un rejet de la plainte avec motifs à l'appui ou de toute autre réponse jugée pertinente. Lorsque la plainte comporte certaines allégations sérieuses, une copie du présent sommaire et du FRPC est annexée à notre réponse initiale. Nous résumons alors la plainte et nos conclusions et rappelons les recours offerts au client auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Nous concluons habituellement notre examen d'une plainte dans les 90 jours, sauf si nous attendons des renseignements supplémentaires du client ou si le cas est inhabituel ou très complexe. Dans un tel cas, nous informons le client de la date prévue de réponse.

Nous donnons suite aux communications reçues après la date de notre réponse dans la mesure nécessaire à la résolution de la plainte ou au traitement de nouveaux éléments ou renseignements que le client nous fournit.

### Règlement

Si nous offrons un règlement financier, nous demandons au client de signer une quittance à des fins juridiques.

### Communications avec Worldsource

Les clients peuvent nous joindre en tout temps pour fournir des renseignements supplémentaires ou s'informer de l'état de leur plainte en s'adressant à cette fin à la personne chargée du traitement de la plainte ou en communiquant avec les services de conseillers de Worldsource.