4422A Rue Louis-B-Mayer,
Laval (Québec) H7P 3H3
Téléphone: 514-900-7583
www.allexium.com

Résumé - Traitement des plaintes & règlement des différends

Chez Allexium Gestion d'Actifs Inc., nous nous engageons à traiter toute plainte de manière équitable, objective et diligente. Le présent document résume notre processus de traitement des plaintes et les droits dont vous disposez.

Qu'est-ce qu'une plainte?
Une plainte est l'expression d'un reproche ou d'une insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit que vous nous communiquez et pour laquelle vous attendez une réponse finale. Une réponse finale est notamment attendue lorsque vous demandez, expressément ou implicitement, que des mesures soient prises pour remédier à la situation.

Une simple demande de renseignements ou de documents, une demande visant la correction d'une simple erreur de calcul ou d'écriture ou la communication d'un commentaire ne constitue généralement pas une plainte.

Comment déposer une plainte
Vous pouvez formuler une plainte verbalement ou par écrit. Nous pouvons également vous assister dans sa formulation afin de bien comprendre votre demande.

Vous pouvez également déposer une plainte auprès d'Allexium Gestion d'Actifs Inc. en utilisant le formulaire de plainte officiel de l'Autorité des marchés financiers. Une fois rempli, le formulaire peut être transmis directement à Allexium Gestion d'Actifs Inc. Le formulaire officiel prévoit expressément cette possibilité.

Toute plainte reçue est prise en charge sans délai, consignée à notre registre des plaintes et fait l'objet d'un dossier.

Nos coordonnées sont les suivantes :

À l'attention du Service de la conformité
Allexium Gestion d'Actifs Inc.
4422A, rue Louis-B.-Mayer, Laval (Québec) H7P 3H3
Téléphone : 514-900-7583
Site Internet : www.allexium.com

Le responsable désigné des plaintes est Yann Dépin, chef de la conformité.

4422A Rue Louis-B-Mayer,
Laval (Québec) H7P 3H3
Téléphone: 514-900-7583
www.allexium.com

Pour toute question concernant le traitement de votre plainte ou pour obtenir de l'information sur son avancement, vous pouvez communiquer avec notre Service de la conformité aux coordonnées indiquées ci-dessus.

Accusé de réception

Nous vous transmettons un accusé de réception écrit dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 10 jours suivant la réception de votre plainte.

Cet accusé de réception vous fournit notamment des renseignements sur votre dossier, les moyens d'obtenir de l'information sur son traitement, le délai prévu pour son traitement, la date avant laquelle notre réponse finale doit vous être communiquée ainsi que votre droit de demander l'examen de votre dossier par l'Autorité des marchés financiers.

Traitement de votre plainte

Certaines plaintes peuvent faire l'objet d'un traitement simplifié lorsque nous sommes en mesure de vous offrir une solution satisfaisante dans les 20 jours suivant leur réception.

Une plainte est considérée comme réglée à votre satisfaction lorsque vous acceptez la solution proposée ou, en l'absence d'une offre, lorsque vous acceptez le résultat du traitement de votre plainte.

Si votre plainte n'est pas réglée à votre satisfaction dans ce délai, son traitement se poursuit selon le processus standard. Le temps écoulé dans le cadre du traitement simplifié est inclus dans le délai applicable à la réponse finale.

Notre réponse finale

Nous traitons votre plainte dans les meilleurs délais et vous communiquons une réponse finale écrite et motivée au plus tard le 60e jour suivant sa réception.

Exceptionnellement, lorsque des circonstances exceptionnelles ou hors de notre contrôle le justifient, ce délai peut être prolongé, sans toutefois dépasser 90 jours suivant la réception de la plainte. Dans cette situation, nous vous informons par écrit des circonstances qui

4422A Rue Louis-B-Mayer,
Laval (Québec) H7P 3H3
Téléphone: 514-900-7583
www.allexium.com

justifient la prolongation et de la nouvelle date avant laquelle notre réponse finale vous sera communiquée.

Si vous êtes insatisfait de notre traitement ou de notre réponse

Si vous êtes insatisfait de notre réponse finale ou de la manière dont votre plainte a été traitée, vous pouvez nous demander de transmettre votre dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers afin qu'elle l'examine.

Nous transmettons alors votre dossier complet à l'Autorité, selon les modalités qu'elle détermine, dans les 15 jours suivant la réception de votre demande.

Vous pouvez également communiquer avec l'Autorité des marchés financiers pour obtenir de l'assistance relativement à une plainte. Le formulaire officiel de l'AMF prévoit notamment qu'une personne peut lui transmettre le formulaire si elle a besoin d'assistance pour déposer sa plainte auprès de l'entreprise concernée.

Le dépôt d'une plainte auprès de l'Autorité n'interrompt pas le délai de prescription applicable aux recours devant les tribunaux civils.

Octobre 2026