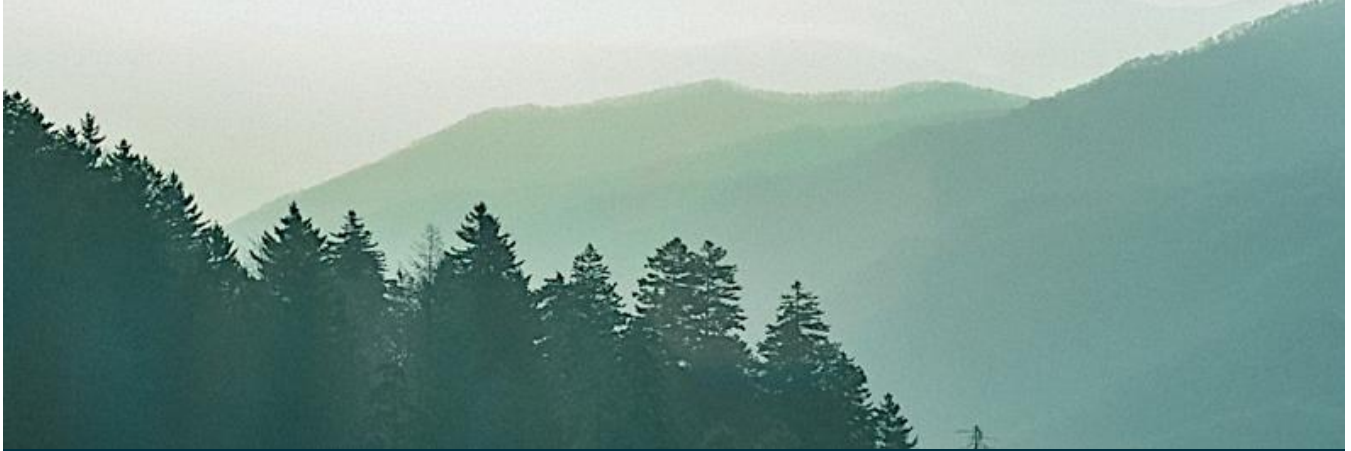




NORTH GROWTH
MANAGEMENT



POLITIQUE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

30 JUIN 2025

Que faire si vous avez une plainte

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

Si vous avez une plainte concernant nos services ou produits, veuillez contacter notre chef de la conformité :

North Growth Management Ltd.
Suite 830, One Bentall Centre
505, rue Burrard, boîte 56
Vancouver, BC V7X 1M4

604-688-5440
chrislee@northgrowth.com

Vous pourriez envisager d'utiliser une méthode autre que le courriel pour les informations sensibles.

VEUILLEZ INCLURE

- Qu'est-ce qui a mal tourné
- Quand c'est arrivé
- Ce à quoi vous vous attendez, par exemple, un remboursement, des excuses, une correction de compte, etc.

NOUS ACCUSERONS RÉCEPTION DE VOTRE PLAINTE

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit rapidement, généralement dans les cinq jours ouvrables suivant votre réception. Nous pourrions vous demander de fournir des précisions ou plus d'informations pour nous aider à résoudre votre plainte.

NOUS FOURNIRONS NOTRE DÉCISION

Nous fournissons normalement notre décision par écrit dans les 60 jours suivant la réception d'une plainte. La décision inclura

- Un résumé de la plainte
- Les résultats de notre enquête
- Notre décision de faire une offre pour résoudre ou refuser la plainte, ainsi qu'une explication de notre décision
- Le délai raisonnable pour que vous puissiez évaluer toute offre de résolution de la plainte, que nous réglerons dans les 30 jours suivant son acceptation

SI NOTRE DÉCISION EST RETARDÉE

Si nous ne pouvons pas vous communiquer notre décision dans les 60 jours, nous allons :

- Vous informer rapidement du retard
- Expliquez pourquoi notre décision est retardée, et
- Vous donner une nouvelle date pour notre décision

SERVICE INDÉPENDANT DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

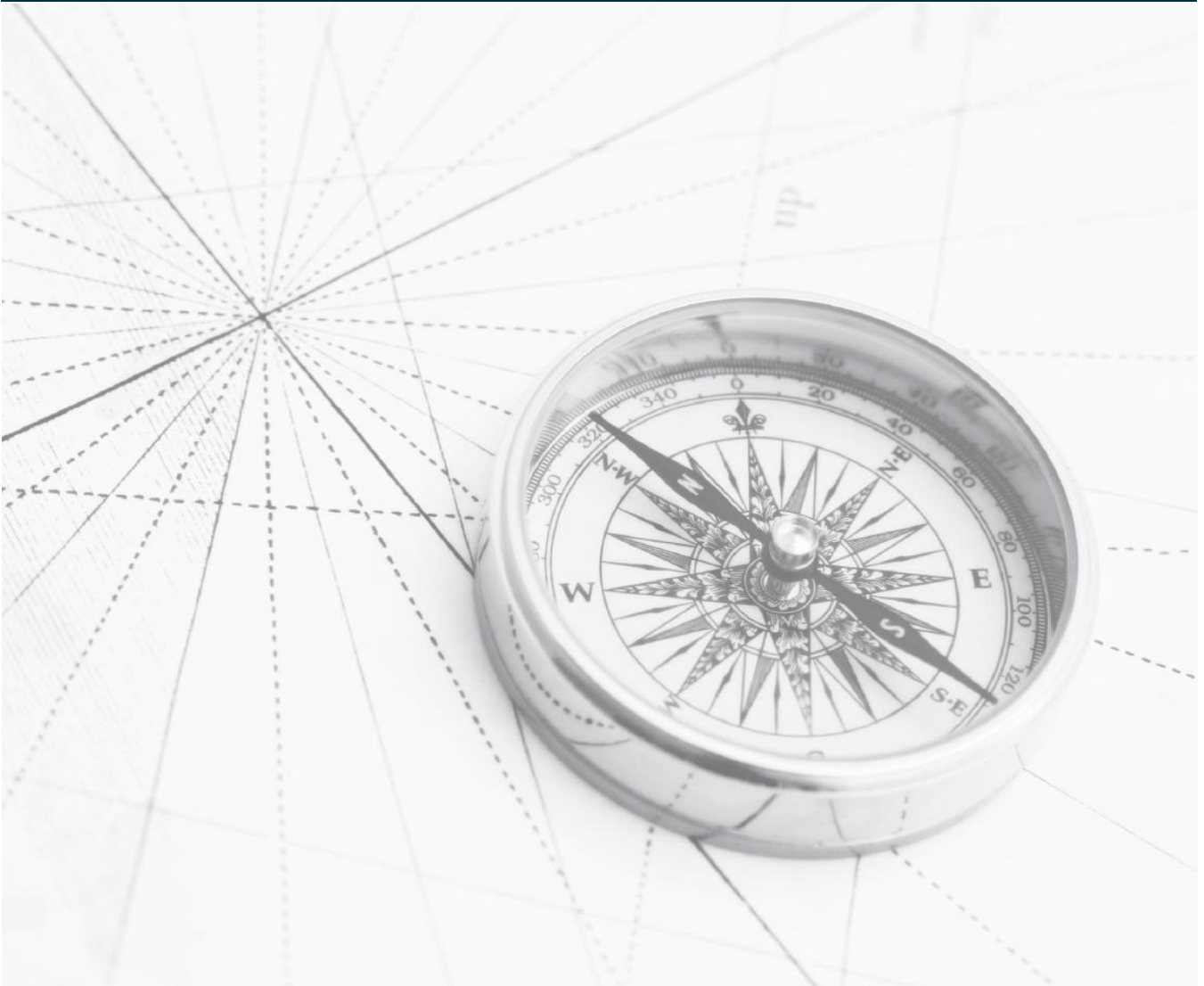
Si nous ne vous fournissons pas notre décision dans les 60 jours suivant la réception de votre plainte, ou si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, le service indépendant de résolution des différends offert par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) peut vous être offert à nos frais pour des réclamations ne dépassant pas 350 000 \$ en informant l'OSBI dans les 180 jours suivant la réception de notre décision écrite que vous souhaitez obtenir. Votre plainte est prise en compte par celle-ci. Visitez www.obsi.ca ou appelez le 1-888-451-4519.

SI VOUS ÊTES RÉSIDENT DU QUÉBEC

Vous pouvez aussi envisager le service de médiation gratuit offert par l'Autorité des marchés financiers (AMF). Nous transférerons les dossiers de plainte à l'AMF pour qu'ils soient examinés par l'AMF dans les 15 jours suivant la réception d'une demande de votre part. Visitez <http://lautorite.qc.ca/en/general-public/> ou appelez le 1-877-525-0337.



NORTH GROWTH
MANAGEMENT



Suite 830, One Bentall Centre
505, rue Burrard, boîte 56
Vancouver, BC V7X 1M4

T : 604-688-5440

F : 604-688-5402

info@northgrowth.com

northgrowth.com