



GRAYHAWK

Renseignements sur la divulgation des relations

1. Introduction

Ce document vous est remis par Grayhawk Investments Strategies Inc. (" Grayhawk Patrimoine " ou " Grayhawk ") pour vous expliquer tout ce que vous devez savoir sur Grayhawk et les produits et services que nous offrons.

Grayhawk est enregistrée en tant que gestionnaire de fonds de placement dans les provinces de l'Alberta, de l'Ontario et du Québec, et en tant que gestionnaire de portefeuille et courtier sur le marché dispensé dans les provinces de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de la Saskatchewan, du Manitoba, de l'Ontario, du Québec et de la Nouvelle-Écosse. Notre principal organisme de réglementation des valeurs mobilières est la Commission des valeurs mobilières de l'Alberta. Notre siège social est situé à Calgary, et nous avons des bureaux à Toronto, Montréal et Vancouver.

2. Produits et services de Grayhawk

Votre représentant Grayhawk est tenu de "connaître vos produits" (KYP) que Grayhawk est autorisé à offrir. Votre représentant Grayhawk vous expliquera le(s) produit(s) d'investissement Grayhawk que nous proposons ainsi que les caractéristiques et les risques associés à ces investissements.

Grayhawk pourra proposer des services et produits supplémentaires au fur et à mesure de leur développement. Nous informerons nos clients des nouvelles offres. Veuillez demander des précisions à votre représentant Grayhawk.

Bureau d'investissement Grayhawk ("CIO")

L'activité principale de Grayhawk est celle d'un bureau d'investissement pour les familles fortunées, les fondations et fonds de pension. Notre offre principale consiste à fournir à nos clients des stratégies d'investissement de qualité institutionnelle. En tant que « CIO », Grayhawk fournit une solution d'investissement fiduciaire clé en main, axée sur les éléments suivants : une gestion discrétionnaire sophistiquée et personnalisée des investissements ; un service et un engagement exemplaires envers les clients ; des fonctions d'intermédiaire telles que la surveillance et le suivi des risques ; et des fonctions de soutien administratif telles que les évaluations de portefeuille et le suivi fiscal. Nous donnons accès à une solution d'investissement globale de type fonds de dotation, diversifiée sur le plan géographique et comprenant une gamme de placements alternatifs tels que des fonds de couverture et des actifs privés. Grayhawk investit rarement directement dans des titres individuels en dehors des fonds indiciels négociés

en bourse ("ETF"), mais investit plutôt dans une combinaison de gestionnaires actifs et passifs pour construire les portefeuilles de nos clients.

Investissements Grayhawk sur le marché dispensé

L'activité de Grayhawk en tant que courtier sur le marché dispensé est une offre supplémentaire à notre activité principale qui permet à nos clients d'accéder aux marchés financiers privés canadiens. Nous pouvons agir en tant qu'agent de placement dans le cadre de transactions sur le marché privé et nous pouvons également agir en tant qu'administrateur de fonds pendant toute la durée de votre investissement. Si Grayhawk agit également en tant qu'administrateur de fonds, nous serons responsables de l'enregistrement, de la tenue des registres et de la production de rapports en nous appuyant sur le soutien administratif de SGGG Fund Services Inc. ("SGGG").

Fonds communs exclusifs de Grayhawk

Le bureau d'investissement de Grayhawk gère actuellement les fonds communs exclusifs suivants :

- Grayhawk Core Pool
- Grayhawk Global Growth Pool
- Grayhawk Fixed Income Pool
- Grayhawk Opportunistic Alternatives Pool
- Grayhawk Structural Alternatives Pool
- Grayhawk Credit Alternatives Pool
- Grayhawk Alternatives Pool (fermé aux nouveaux investisseurs)
- Grayhawk Income Pool (fermé aux nouveaux investisseurs)

Stratégies des fonds distincts Grayhawk

Bien que nous utilisions souvent nos propres fonds communs afin d'offrir un accès unique aux gestionnaires, nous proposons également des solutions ségréguées. En plus de nos fonds communs exclusifs Grayhawk, Grayhawk offre une variété de stratégies de placements ségréguées à partir de divers produits approuvés, y compris, mais sans s'y limiter :

- Actions,
- Fonds de placement, y compris fonds communs de placement et fonds négociés en bourse,
- Liquidités et équivalents, tels que les bons du Trésor et les instruments du marché monétaire,
- Titres à revenu fixe, CPG, obligations
- Investissements sur le marché dispensé pour les investisseurs accrédités, y compris les placements privés et les opérations de fusion et d'acquisition.
- Autres produits (par exemple, fonds spéculatifs approuvés)

Services de Conseil aux clients ("SCC Grayhawk")

Le SCC Grayhawk est une division historique séparée de services de conseil à la clientèle, distincte du Bureau d'Investissement Grayhawk. Les Services de Conseil aux Clients Grayhawk ont été créés pour fournir des services complémentaires de conseil afin d'aider nos clients à élaborer une stratégie de gestion de leur patrimoine et de leurs affaires intergénérationnelles. Les missions des SCC Grayhawk sont adaptées aux besoins individuels des clients et comprennent les services de conseil suivants :

- Objectifs et intentions en matière de patrimoine
- Planification multigénérationnelle
- Gestion du risque patrimonial
- Connaissances fondamentales
- Conception et refonte du Bureau familial
- Animation d'équipes pluridisciplinaires

Les SCC Grayhawk restent distincts des activités enregistrées de Grayhawk. Bien que les Services de Conseil aux Clients Grayhawk et Grayhawk puissent partager des clients, ces divisions font l'objet d'une séparation stricte et des divulgations relatives aux conflits d'intérêts inhérents aux deux divisions commerciales.

3. Comptes client

Les comptes du Bureau d'Investissement de Grayhawk doivent être détenus par un dépositaire tiers indépendant. Grayhawk a choisi Financière Banque Nationale (« FBN ») agissant à travers National Bank Independent Network ("NBIN") et Fidelity Clearing Canada ULC ("Fidelity Clearing") pour la garde de ses comptes clients en raison de leur capacité à répondre aux besoins de nos clients, de leur attention au service, de leur plateforme technologique et de leur nature indépendante. Tous les comptes chez NBIN et Fidelity Clearing sont protégés par le Fonds canadien de protection des épargnants ("FCPE"). En outre, Grayhawk conserve ses fonds communs exclusifs chez CIBC Mellon Trust Company ("CIBC Mellon"). Les comptes de CIBC Mellon ne sont pas protégés par le FCPE.

Selon le produit du marché dispensé de Grayhawk, il peut être détenu directement en votre nom auprès de l'émetteur ou par NBIN ou Fidelity Clearing. Les investissements détenus directement en votre nom auprès de l'émetteur ne sont pas protégés par le FCPE.

4. Conflits d'intérêts

La législation sur les valeurs mobilières exige que Grayhawk prenne des mesures raisonnables pour identifier les conflits d'intérêts matériels existants et les conflits d'intérêts matériels qui sont raisonnablement prévisibles entre Grayhawk, y compris chaque personne agissant au nom de Grayhawk, et les clients pour lesquels Grayhawk agit en tant que gestionnaire de fonds d'investissement, gestionnaire de portefeuille et/ou courtier sur le marché dispensé.

Grayhawk doit traiter tous ces conflits d'intérêts réels, apparents ou potentiels dans le meilleur intérêt du client. Grayhawk a l'obligation générale de traiter équitablement, honnêtement et de bonne foi avec ses clients.

Grayhawk reconnaît que des conflits peuvent survenir entre Grayhawk, ses représentants désignés et ses clients. Il est important pour Grayhawk de vous fournir des informations pour vous aider à mieux comprendre les conflits d'intérêts réels, apparents ou potentiels qui peuvent survenir dans vos rapports avec Grayhawk en tant que gestionnaire de fonds d'investissement, gestionnaire de portefeuille et/ou courtier sur le marché dispensé

On entend par conflit d'intérêts toute circonstance dans laquelle (i) les intérêts de différentes parties sont incompatibles ou divergents, (ii) Grayhawk ou ses représentants désignés peuvent être influencés pour faire passer leurs intérêts avant les vôtres, ou (iii) les avantages monétaires ou non monétaires dont disposent Grayhawk ou ses représentants désignés (ou les préjudices potentiels auxquels Grayhawk ou ses représentants désignés peuvent être soumis) peuvent compromettre la confiance qu'un client raisonnable a dans Grayhawk ou ses représentants désignés.

Les conflits d'intérêts sont considérés comme importants si l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que le conflit affecte les décisions du client et/ou les recommandations ou décisions de Grayhawk ou les recommandations ou décisions des représentants désignés de Grayhawk dans les circonstances. Des conflits d'intérêts réels, apparents ou potentiels peuvent exister, et Grayhawk gèrera ces conflits en contrôlant le conflit, en vous divulguant le conflit ou en évitant le conflit s'il est interdit par la loi ou s'il n'existe pas de contrôles appropriés dans les circonstances suffisantes pour traiter le conflit dans votre meilleur intérêt.

Grayhawk a identifié certains conflits d'intérêts réels, apparents ou potentiels à porter à votre attention. Les sections ci-dessous fournissent des informations sur les conflits identifiés et sur la manière dont Grayhawk les gère, afin que vous puissiez évaluer ces conflits de manière indépendante lorsque vous prenez votre décision d'investissement. D'autres conflits d'intérêts importants peuvent survenir de temps à autre, et Grayhawk vous informera de la nature et de l'étendue de tout conflit d'intérêts important supplémentaire avant toute transaction ultérieure par l'intermédiaire de Grayhawk.

Émetteurs liés et/ou connectés

Dans certaines circonstances, Grayhawk peut négocier ou recommander des titres d'un émetteur lié ou connexe.

Une personne ou une entité est un "**émetteur lié**" à Grayhawk si, par la propriété, la direction ou le contrôle de titres avec droit de vote ou autrement, (i) la personne ou la société qui émet les titres est un détenteur de titres influent de Grayhawk, (ii) Grayhawk est un détenteur de titres influent de la personne ou de la société qui émet les titres ou (iii) si chacune d'elles est un émetteur lié à la même tierce personne ou société.

Un "**émetteur lié**" est un émetteur qui a une relation avec Grayhawk qui, dans le cadre d'une distribution de titres de l'émetteur, peut amener un acheteur raisonnable des titres à se demander si l'émetteur et Grayhawk sont indépendants l'un de l'autre. Il existe des conflits d'intérêts potentiels qui pourraient

survenir du fait que Grayhawk exerce des activités de courtier sur le marché dispensé en ce qui concerne les titres d'émetteurs liés et connectés.

Un " **émetteur lié** " signifie, en ce qui concerne Grayhawk, un émetteur qui a, ou dont un émetteur lié a, une dette envers, ou une autre relation avec : (i) Grayhawk ; (ii) un émetteur lié à Grayhawk ; (iii) un administrateur ou un dirigeant de Grayhawk ; ou (iv) un administrateur, un dirigeant ou un associé d'un émetteur lié à Grayhawk, qui, dans le cadre d'un placement de titres de l'émetteur, est important pour un acheteur potentiel des titres. En conséquence, un émetteur est "lié" à Grayhawk si, en raison de dettes ou d'autres relations, un acheteur potentiel raisonnable de titres de l'émetteur lié pourrait mettre en doute l'indépendance de Grayhawk par rapport à l'émetteur.

Conflits d'intérêts importants avec des émetteurs liés et/ou connectés

Il existe un conflit d'intérêts important entre l'incitation financière de Grayhawk à vous vendre des titres d'émetteurs liés ou connectés, et les obligations réglementaires de Grayhawk de connaître son client, de connaître son produit, de ne vous recommander que des investissements appropriés et d'agir équitablement, honnêtement et de bonne foi avec ses clients et d'agir dans le meilleur intérêt de ces derniers.

Avant tout achat que vous effectuez auprès d'un émetteur lié ou connexe, Grayhawk Wealth est tenue de vous informer et vous informera de l'existence de la relation entre Grayhawk et l'émetteur lié ou connexe, vous expliquera la nature et l'étendue du conflit d'intérêts, soit par la réception de la présente déclaration, soit autrement, et vous expliquera comment cela pourrait affecter les services que Grayhawk vous fournit.

Sagard Holdings Inc. ("Sagard Holdings"), un gestionnaire d'actifs alternatifs multi-stratégies, détient une participation majoritaire dans Grayhawk. Sagard Holdings gère des fonds d'investissement alternatifs privés, et Grayhawk peut agir en tant que courtier sur le marché dispensé dans le cadre de la distribution des titres de ces fonds, ce qui fait de ces fonds des émetteurs liés et/ou connectés à Grayhawk.

Sagard Holdings est une filiale en propriété exclusive de Power Corporation Canada (" Power Corporation "), un émetteur assujéti dont les titres sont cotés et négociés à la Bourse de Toronto. Étant donné que Power Corporation, par l'intermédiaire de Sagard Holdings, est un porteur de titres influent de Grayhawk, elle est considérée comme un émetteur apparenté à Grayhawk. D'autres sociétés du groupe Power Corporation peuvent également être des émetteurs liés et/ou associés à Grayhawk dans le cadre de votre relation avec Grayhawk.

Grayhawk agit actuellement en tant que courtier sur le marché dispensé et administrateur de fonds pour le(s) produit(s) suivant(s) de Sagard Holdings :

- Portage Ventures III Access Fund LP

Produits exclusifs à Grayhawk

Comme indiqué ci-dessus, Grayhawk gère des fonds communs exclusifs énumérés ci-dessus. Ces fonds sont gérés ou sous-conseillés par Grayhawk et sont également considérés comme des émetteurs liés et/ou connectés à Grayhawk. Bien que les fonds communs de Grayhawk soient exclusifs, Grayhawk atténue les

conflits d'intérêts potentiels souvent inhérents aux produits exclusifs en sélectionnant des fonds gérés par des tiers externes pour composer les portefeuilles des fonds communs exclusifs de Grayhawk. Grayhawk applique un processus de diligence raisonnable rigoureux aux gestionnaires et aux fonds, en fondant ses choix sur les performances. En outre, Grayhawk négocie des frais de gestion inférieurs et ne reçoit aucune rémunération pour le placement des fonds. L'entreprise fait tout son possible pour négocier des frais de gestion plus bas et toute réduction des frais de gestion payables à un gestionnaire tiers par un fonds commun exclusif de Grayhawk est au bénéfice de ce fonds et de ses investisseurs.

De temps à autre, les fonds communs de Grayhawk ou les stratégies d'investissement distinctes peuvent investir dans un fonds géré par un émetteur lié ou connexe. Sur la base du processus de diligence raisonnable rigoureux mené par notre équipe d'investissement, le processus de sélection des gestionnaires réduit tout parti pris potentiel, car seuls les émetteurs qui répondent aux critères de sélection seront pris en compte. Grayhawk divulgue tous les gestionnaires de fonds sous-jacents dans ses documents d'information destinés aux clients.

Les fonds exclusifs à Grayhawk achetés dans les comptes CIO ne sont disponibles que par l'intermédiaire de Grayhawk et ne sont pas transférables vers d'autres institutions financières. Par conséquent, la vente de ces fonds exclusifs détenus dans les comptes devra avoir lieu avant tout transfert de fonds. Ceci pourrait entraîner la réalisation de gains ou de pertes en capital lors de ventes effectuées au sein de comptes non enregistrés.

Cette liste d'émetteurs liés et connectés n'est pas exhaustive et peut être modifiée de temps à autre. Veuillez contacter votre représentant Grayhawk si vous souhaitez obtenir la liste la plus récente des émetteurs liés et connectés ou consulter la version la plus récente de ce document accessible sur le site Web de Grayhawk: <https://grayhawkwealth.com/>.

Inscrits liés

En plus de Grayhawk, Power Corporation, directement ou indirectement par l'intermédiaire de ses filiales, est liée aux inscrits canadiens suivants (et Grayhawk peut obtenir ou fournir des services de gestion, d'administration, d'orientation et/ou d'autres services de ou à ces inscrits) :

- Canadian Shareowner Investments Inc,
- Counsel Portfolio Services Inc,
- Excel Private Wealth Inc,
- GLC Asset Management Group Ltd,
- Société de gestion d'investissement I.G. Ltée,
- Société financière IGM Inc,
- Services Financiers Groupe Investors Inc,
- Valeurs mobilières Groupe Investors Inc,
- IPC Investment Corporation,
- IPC Securities Corporation,
- Corporation Financière Mackenzie,
- Northleaf Capital Partners (Canada) Ltd,
- PanAgora Asset Management, Inc,

- Putnam Investments Canada ULC,
- Services d'investissement Quadrus Ltée,
- Wealthsimple Inc,
- Wealthsimple Digital Assets Inc.
- Power Pacific Investment Management Inc.

Tous les déclarants énumérés ci-dessus ont adopté des procédures de conformité strictes pour s'assurer qu'ils évitent les conflits d'intérêts et que leurs activités sont menées avec intégrité et conformément aux lois applicables.

Activités externes

Les représentants de Grayhawk peuvent être impliqués dans une activité ou offrir des services qui ne sont pas liés à l'activité de Grayhawk. Ces activités sont appelées "activités externes" et comprennent toute activité pour laquelle vos représentants désignés reçoivent ou s'attendent à recevoir un paiement, une compensation, une contrepartie ou tout autre avantage, directement ou indirectement.

Les activités externes comprennent également toute position d'influence, tout dirigeant, administrateur ou autre poste équivalent occupé par un représentant désigné. Les exemples d'activités externes comprennent la planification financière, les postes d'administrateur ou de dirigeant auprès d'autres entités, les activités bénévoles en position d'influence auprès d'organisations caritatives, d'associations industrielles, d'associations de copropriétaires et d'autres entités.

Grayhawk contrôle les conflits d'intérêts importants associés aux activités externes en :

- (i) n'autorisant votre représentant désigné à s'engager dans une activité extérieure que si celle-ci a été divulguée aux organismes de réglementation et a été approuvée au préalable par Grayhawk et
- (ii) établissant des politiques et procédures internes qui limitent toute activité externe qui pourrait interférer avec la capacité d'un représentant désigné à agir dans votre meilleur intérêt.

Compensation et accords de référencement

Dans l'exercice de ses activités de base de gestionnaire de fonds de placement et de gestion de portefeuille au sein du bureau d'investissement, Grayhawk ne reçoit aucune forme de frais de suivi, de commission ou de référencement de la part de tiers. Notre seule source de rémunération provient de nos clients.

De temps à autre, Grayhawk, en sa qualité de courtier sur le marché dispensé, peut recevoir des commissions de placement ou des commissions de suivi dans le cadre d'offres de placement privé. De même, Grayhawk peut également passer un contrat directement avec les émetteurs pour agir en tant qu'administrateur de fonds dans le cadre de placements privés et recevoir des frais d'administration de fonds directement de l'émetteur. Ces accords seront entièrement divulgués aux clients et tout conflit d'intérêts, en particulier tout conflit avec un émetteur lié ou connexe, sera entièrement divulgué aux clients à l'avance.

Afin de séparer les frais liés aux différents secteurs d'activité et de garantir que les clients ne paient pas deux fois les mêmes frais, les clients du bureau d'investissement Grayhawk qui investissent dans des opérations de capital privé détiendront ces investissements en dehors de leurs comptes de bureau d'investissement afin de séparer les frais.

Rarement, Grayhawk peut conclure des accords de recommandation avec des tiers indépendants et payer des commissions de recommandation. Conformément à la réglementation sur les valeurs mobilières, Grayhawk et les parties référentes doivent vous divulguer les conditions de l'accord et tous les frais que nous payons en vertu des conditions de l'accord.

5. Devoirs envers les clients

En agissant en tant que gestionnaire de fonds d'investissement, gestionnaire de portefeuille et courtier sur le marché dispensé, Grayhawk exercera ses pouvoirs et devoirs honnêtement, de bonne foi et dans le meilleur intérêt de ses clients, et consacrera le temps et l'attention et exercera le degré de soin, de diligence et de compétence qu'un conseiller en investissement prudent et expérimenté exercerait dans des circonstances comparables. Grayhawk et son personnel doivent éviter ou divulguer les conflits d'intérêts, ce qui est inhérent à notre devoir de diligence envers vous.

Voici quelques exemples de pratiques commerciales interdites :

- Négocier des titres pour des comptes personnels peu de temps avant de négocier les mêmes titres pour des clients et/ou des produits gérés par Grayhawk, c'est-à-dire le *front running* ;
- Diriger la négociation de titres dans lesquels Grayhawk ou un membre de son personnel a un intérêt non divulgué ; et
- L'affectation d'une transaction entre un compte géré par Grayhawk et un ou plusieurs comptes du personnel de Grayhawk.

Devoirs fiduciaires envers les clients

Grayhawk a une obligation fiduciaire envers ses clients. En tant que conseillers, les employés de Grayhawk ne peuvent pas :

- S'engager dans un acte ou une transaction d'affaires qui soit frauduleux, trompeur ou manipulateur ;
- S'engager dans une transaction ou une activité susceptible de constituer une fraude ou une tromperie à l'égard d'un client ou d'un client potentiel ;
- Employer un dispositif ou un système pour frauder un client ou un client potentiel.

Pour exercer ses obligations fiduciaires et satisfaire à la norme de diligence prévue par la loi, Grayhawk doit divulguer de manière complète et équitable à ses clients tous les faits importants relatifs aux transactions qu'il effectue pour eux, en particulier lorsque l'intérêt de Grayhawk peut entrer en conflit avec celui du client. Grayhawk doit toujours :

- Disposer d'une base raisonnable et indépendante pour ses conseils en investissement ;

- S'efforcer d'obtenir la meilleure exécution pour les opérations sur titres des clients lorsqu'il dirige des opérations de courtage ;
- S'assurer que les conseils et les actions en matière d'investissement sont adaptés aux objectifs, aux besoins et aux circonstances du client, et placent les intérêts du client en priorité ; et
- Superviser les sous-conseillers pour s'assurer que les conseils et les actions en matière d'investissement sont appropriés conformément à l'accord de sous-traitance.

Meilleure exécution

L'exécution de transactions pour les portefeuilles d'investissement fait partie intégrante du processus de gestion de portefeuille. Dans le cadre de ses activités de gestion des investissements, Grayhawk agit en qualité de fiduciaire pour ses clients. Grayhawk vise à tout moment la "meilleure exécution" des transactions. Grayhawk négocie les FNB détenus directement par ses clients par l'intermédiaire de Fidelity Clearing, de NBIN par l'intermédiaire de Financière Banque Nationale, et les FNB détenus dans ses fonds communs par CIBC Mellon par l'intermédiaire de Marchés des capitaux CIBC.

Nous prenons en compte les éléments suivants pour juger de la "meilleure exécution" :

- Éviter l'impact excessif du marché lors des transactions ;
 - Maintenir la confidentialité des décisions d'investissement ;
 - Choisir des courtiers appropriés, en considérant la capacité d'un courtier à, entre autres choses :
 - Engager un capital adéquat, si nécessaire, pour réaliser les transactions ;
 - Traiter un volume élevé de transactions sans impact excessif sur le marché ;
 - Exécuter rapidement une transaction ;
 - Agir avec intégrité ;
 - Fournir des services de recherche ;
 - Fournir un accès aux nouvelles offres publiques ;
 - Maintenir une infrastructure efficace

Communications avec les clients

Les communications avec les clients ou les clients potentiels doivent être faites de bonne foi, sans utiliser le jargon de l'industrie. Il faut prendre le temps d'expliquer la stratégie utilisée ou proposée, ainsi que les aspects positifs et négatifs de cette action. Il est important que le client comprenne au moins les principes de base.

Politique relative aux comptes personnels

Il fait partie intégrante de notre culture d'entreprise d'empêcher notre personnel et celui des entreprises auxquelles des services ont été sous-traités d'effectuer des transactions personnelles susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts, à un délit d'initié ou à une violation de la confidentialité en raison d'une activité exercée en notre nom pour des clients, y compris des informations relatives à des ordres de clients en attente.

La politique de Grayhawk autorise les employés à tenir des comptes de titres personnels en dehors de Grayhawk Patrimoine. Tout investissement personnel d'un employé dans des comptes dans lesquels il a un intérêt bénéficiaire, y compris les comptes des membres de sa famille immédiate ou de son foyer, doit être conforme à l'obligation fiduciaire de Grayhawk envers ses clients et aux exigences réglementaires.

6. Adéquation et connaissance du client (KYC)

Les obligations de connaissance du client ou KYC sont les fondements du droit des valeurs mobilières. Grayhawk vous posera une série de questions afin de recueillir des informations à votre sujet dans le but d'évaluer :

- La vérification de l'identité du client,
- La convenance,
- Le statut d'investisseur (investisseur accrédité ou autres exemptions).

Au moment d'investir avec Grayhawk, le client doit fournir les éléments suivants :

- Une preuve de son identité,
- Un contrat de souscription valide (si nécessaire) qui confirme que le client est un investisseur qualifié,
- Un formulaire de connaissance du client ("KYC") rempli et exécuté pour chaque client. Le KYC oblige le client à fournir, au minimum, les informations suivantes :
 - La situation personnelle et financière du client,
 - Les besoins et objectifs d'investissement du client,
 - Le profil de risque du client,
 - L'horizon temporel d'investissement du client,
 - Les connaissances en matière d'investissement du client,
 - Les restrictions d'investissement du client.

Les clients fournissent des informations personnelles et financières à Grayhawk. La quantité d'informations recueillies auprès du client démontre le niveau de diligence raisonnable effectué et permet à Grayhawk d'apprendre et de rester informé des faits essentiels relatifs à chaque client et à chaque investissement ou ordre accepté. Les informations doivent être obtenues pour aider Grayhawk à :

- Gérer correctement un investissement,
- Déterminer si les informations fournies par le client sont raisonnables par rapport aux objectifs d'investissement et aux facteurs de risque souhaités par le client,
- Si Grayhawk a des raisons de s'inquiéter, faire des enquêtes raisonnables sur la réputation du client, et
- Faire des recommandations d'investissement appropriées qui sont adéquates pour le client et qui placent les intérêts au client au premier plan.

Ces informations permettent d'adapter chaque investissement aux besoins spécifiques de chaque client. Cette obligation prend effet à l'ouverture du compte et se poursuit tout au long du fonctionnement du compte. Grayhawk doit s'assurer que tout ordre accepté s'inscrit dans les limites des bonnes pratiques

commerciales et que toute recommandation faite convient au client sur la base de facteurs tels que sa situation financière, ses connaissances en matière d'investissement, ses objectifs d'investissement et ses facteurs de risque.

Les clients doivent informer Grayhawk dès que possible de toute modification des informations KYC recueillies par Grayhawk afin que nous puissions réévaluer votre compte en fonction des modifications apportées à vos informations.

7. Risques que les clients doivent prendre en considération

Investir sur les marchés est intrinsèquement risqué. Nous consacrons beaucoup de temps et d'efforts à déterminer votre tolérance au risque et vos paramètres de risque, notamment en remplissant un questionnaire sur la tolérance au risque, en tenant compte des conversations que nous avons eues et en examinant des facteurs importants comme l'âge, le revenu et les objectifs. En remplissant et en appliquant l'énoncé de politique de placement (EPP), nous gérons votre portefeuille en fonction des paramètres de risque et de rendement énoncés dans ce document.

Investir sur les marchés est associé à de nombreux risques. La liste suivante met en évidence les principaux risques, mais ne se veut pas exhaustive :

Risques du marché

Il s'agit en grande partie de conditions macroéconomiques qui échappent au contrôle de l'entreprise, y compris, mais sans s'y limiter, les fluctuations du prix des matières premières, l'intervention des banques centrales, l'inflation, les politiques gouvernementales ou les catastrophes naturelles.

Risque de liquidité

Le risque que vous ne puissiez vendre aucunement un actif ou que, pour en faciliter la vente, il soit vendu à un prix considérablement réduit.

Risque de surpondération

Le risque associé à la détention d'une part importante de votre patrimoine dans un (ou deux) portefeuille(s), ce qui entraîne un manque de diversification et vous expose à un risque de liquidité supplémentaire.

Manque de diversification

Un portefeuille manque de diversification lorsque ses actifs ne sont pas répartis sur plusieurs classes d'actifs, devises, pays, secteurs ou émetteurs. Les portefeuilles non diversifiés sont généralement soumis à un risque et une volatilité supplémentaires.

Risque lié au taux de change

Les actifs détenus en devises étrangères sont soumis au taux de change entre le dollar canadien et cette devise. La valeur locale d'un actif peut ne pas changer, mais le taux de change peut avoir un impact significatif sur votre rendement une fois reconverti en dollars canadiens. Les actifs libellés en devises étrangères augmentent lorsque le dollar canadien se déprécie, et vice versa.

Risque lié au taux d'intérêt

Les titres à revenu fixe (obligations et actions privilégiées) en particulier sont soumis au risque de taux d'intérêt. En général, lorsque les taux d'intérêt augmentent, la valeur des titres à revenu fixe diminue. L'inverse est également vrai. Les titres à revenu fixe qui sont à plus long terme sont plus sensibles aux fluctuations des taux d'intérêt. Par exemple, le prix d'une obligation à 25 ans fluctuera davantage que celui d'une obligation à 1 an, toutes choses égales par ailleurs.

Risque lié au crédit

Investir dans des obligations, des actions privilégiées ou autres titres de créance présente le risque que la partie emprunteuse ne paie pas tout ou une partie des intérêts dus, ou ne rembourse pas le principal dans son intégralité. Il existe des agences indépendantes de notation du crédit qui classent le risque inhérent au titre de créance, allant de la grande qualité à la très faible qualité (statut de « junk »).

Compagnies de petite capitalisation

Les petites entreprises sont généralement plus risquées que les grandes, et leurs actions sont généralement moins liquides et plus volatiles.

Investissements étrangers

Les investissements à l'extérieur du Canada exposent les clients aux risques inhérents au pays d'exploitation. Certains pays n'appliquent pas les mêmes normes d'information financière et de divulgation que le Canada. Par conséquent, ces marchés ont tendance à être moins réglementés et moins transparents, et comportent généralement un risque plus élevé. Les investissements dans les pays étrangers comportent le risque d'une intervention directe du gouvernement (nationalisation), de l'imposition de taxes ou de prélèvements nouveaux ou supplémentaires, et d'une exposition directe aux risques liés aux devises étrangères.

Risque de contrepartie

Il s'agit du risque que l'autre partie impliquée, dite « la contrepartie » de l'investissement ne remplisse pas ou ne puisse pas remplir ses obligations, entraînant une perte substantielle ou totale.

8. Indices de performance des investissements

Les indices de référence d'investissement fournissent généralement une mesure générale du rendement généré par des classes d'actifs spécifiques sur une période donnée. Un indice de référence d'investissement peut être utilisé comme une norme par rapport à laquelle la performance d'un titre ou d'un portefeuille d'investissement peut être mesurée. Il existe de nombreux types d'indices de référence différents. Lors de la sélection d'un indice de référence, il faut veiller à choisir un indice qui reflète les placements. Par exemple, l'indice composé S&P/TSX suit le cours des actions des plus grandes sociétés cotées à la Bourse de Toronto. Grayhawk n'a pas d'indice de référence déclaré et ne gère pas de stratégies liées à des indices de référence. Nous surveillons notre performance globale et spécifique à un fonds par rapport à un certain nombre d'indices de référence publics diversifiés qui ont des allocations similaires en termes de classe d'actifs et de profil de risque. Pour nos gestionnaires sous-jacents, tant passifs qu'actifs, nous les surveillons et les évaluons par rapport à leur indice de référence déclaré.

9. Impact des frais sur le rendement des investissements

Les frais récurrents peuvent réduire la valeur de votre portefeuille d'investissement. C'est particulièrement vrai au fil du temps, car non seulement le solde de votre investissement est réduit par ces frais, mais vous perdez également le rendement potentiel que vous auriez obtenu sur la valeur de ces frais. Au fil du temps, même des frais récurrents minimes peuvent avoir un impact sur la valeur de votre portefeuille de placements. Ces frais peuvent prendre la forme de frais de gestion facturés au niveau du compte ainsi que de frais intégrés dans les véhicules d'investissement tels que les fonds communs de placement tiers, les fonds négociés en bourse ou les fonds communs.

10. Utilisation de l'effet de levier

Emprunter pour financer l'achat de titres comporte un risque plus élevé qu'un achat effectué uniquement à partir de liquidités. Si vous effectuez un emprunt pour acheter des titres, votre responsabilité de rembourser l'emprunt et d'en payer les intérêts tel que prévu dans les clauses du prêt reste entière, même si la valeur des titres achetés baisse.

11. Méthode d'allocation équitable

Grayhawk, en tant que gestionnaire de portefeuille, s'occupe principalement de la gestion du portefeuille d'investissement de ses clients en vertu du pouvoir discrétionnaire qui lui est conféré par les accords de gestion conclus avec ses clients et conformément aux dispositions de la législation applicable en matière de valeurs mobilières.

Dans la répartition des possibilités d'investissement entre ses clients, Grayhawk a pour politique de s'assurer qu'elle traite ses clients de manière équitable, honnête et de bonne foi. Les opérations sur titres sont réparties entre les clients d'une manière équitable pour chacun d'eux et au prorata du montant acheté ou vendu par chacun.

Blocs

En raison de la politique de Grayhawk concernant la répartition des opportunités d'investissement entre les comptes de clients, si une opportunité d'investissement particulière est considérée comme appropriée pour deux ou plusieurs comptes de clients, une transaction en bloc peut être effectuée au nom de tous ces comptes de clients. Si la transaction en bloc est réalisée, ou seulement partiellement réalisée, en différents lots, ayant des prix d'achat ou de vente et des commissions différents, chaque compte participant recevra sa part proportionnelle des titres achetés, ou le produit des titres vendus, selon le cas, et paiera sa part proportionnelle de la moyenne pondérée des prix d'achat ou partagera le produit de la vente au prorata de la moyenne pondérée des prix de vente et des commissions payées.

Si, pour quelque raison que ce soit, une opportunité d'investissement ne peut être répartie au prorata entre tous les comptes clients participants, tous les efforts seront faits pour corriger les inégalités de négociation à la prochaine occasion, de sorte que chaque compte, petit ou grand, bénéficie, au fil du temps, d'un traitement équitable dans l'attribution des opportunités d'investissement.

Exécution partielle d'un ordre en bloc

Lorsque des ordres pour plus d'un compte sont saisis en tant qu'ordre combiné et que moins que l'ordre total est exécuté en bloc, Grayhawk tentera généralement d'effectuer des répartitions au prorata de la taille de l'ordre. Grayhawk prendra également en considération :

- La proportion du portefeuille (ou de la section du portefeuille) que représente le titre,
- Le poids du secteur ou du type de titre dans le portefeuille (ou la section de portefeuille), et
- La position de réserve en espèces dans le portefeuille (ou la section de portefeuille).

Lorsque des ordres pour plus d'un compte sont saisis comme un ordre combiné et que les transactions sont toutes exécutées au même prix, chaque compte client se verra attribuer le même prix d'exécution.

Remplir une commande d'appel public à l'épargne(IPO)

Lorsque des ordres relatifs à un premier appel public à l'épargne sont saisis pour plusieurs comptes et sont entièrement ou partiellement exécutés, Grayhawk s'efforcera, dans la mesure de ses possibilités, de répartir les ordres exécutés au prorata de la proportion du total de tous les ordres soumis par Grayhawk pour ce premier appel public à l'épargne et Grayhawk s'efforcera, dans la mesure de ses possibilités, de calculer un prix d'exécution moyen pondéré et une commission à attribuer à tous les comptes inclus dans les ordres pour ce premier appel public à l'épargne. Sous réserve des conditions du marché et des procédures boursières, Grayhawk fera tout son possible pour que les ordres soient traités et exécutés sur la base du premier entré, premier sorti. Les procédures susmentionnées seront révisées de temps à autre en fonction de l'évolution des exigences réglementaires et des pratiques du secteur. Dans le cas d'une telle révision, Grayhawk fournira, le cas échéant, une copie des politiques révisées à chaque client et la déposera auprès de l'autorité réglementaire compétente.

Grayhawk peut décider d'utiliser d'autres modèles d'allocation afin de permettre à un plus grand nombre de clients de participer à une émission sursouscrite. Dans certains cas où la demande est très élevée, Grayhawk peut introduire un plafond ou un nombre maximum d'actions par personne, ou encore procéder à une répartition au prorata.

12. Politique d'évaluation

La politique d'évaluation des investissements de Grayhawk a été mise en place afin d'établir clairement la méthodologie et la manière dont les titres détenus par Grayhawk sont évalués, d'en garantir une évaluation précise et cohérente, de décrire les processus permettant de faire face à des circonstances exceptionnelles, de traiter tout conflit d'intérêt, le cas échéant, et finalement d'intégrer un processus permettant de détecter et de prévenir les évaluations incorrectes en vue d'assurer un traitement équitable pour tous les clients de Grayhawk.

13. Accord de paiement indirect

Grayhawk ne s'engage pas dans des accords de paiement indirect. Le fait de diriger des opérations de courtage impliquant des commissions de courtage de clients vers un courtier en échange de la fourniture de biens ou de services autres que l'exécution d'ordres doit être évalué à la lumière du devoir de :

- Traiter équitablement, honnêtement et de bonne foi avec les clients ;
- L'obligation de faire des efforts raisonnables pour obtenir la meilleure exécution ; et
- Toute exigence relative aux conflits d'intérêts.

Si Grayhawk s'engage dans un accord de paiement indirect, Grayhawk mettra à jour et fournira des informations aux clients. Grayhawk sera également tenue de fournir aux clients des informations annuelles sur les accords de paiement indirect. Cette information annuelle sera fournie par le biais d'un supplément au relevé de portefeuille.

Si des modifications sont apportées à un accord de paiement indirect ou si un nouvel accord est conclu entre un courtier ou un tiers et Grayhawk, l'information doit être mise à jour et communiquée à la clientèle existante.

14. Commissions, honoraires et frais

Les honoraires du client seront toujours discutés en détail avec chaque client et avant d'entamer une relation d'affaires avec Grayhawk. Chaque client examinera et remplira un contrat d'investissement client applicable qui décrit clairement la portée de la mission et les frais à facturer. Il est de la plus haute importance pour Grayhawk que tous les frais soient transparents et communiqués efficacement à chaque client.

Bureau d'Investissement Grayhawk

Les honoraires des clients pour notre activité principale de gestion de portefeuille comprennent et sont payés comme suit :

- Un frais de conseil unique est versé à Grayhawk (ce montant est calculé sur les actifs sous gestion par an) ; Grayhawk n'est rémunérée d'aucune autre manière que ce frais de conseil qui nous est versé directement par nos clients.
- Les frais de garde sont payés par le client au dépositaire (estimés à 0,05% par an).
- Les honoraires des gestionnaires tiers sont payés explicitement par le client au gestionnaire dans les comptes distincts ou implicitement dans le rendement net s'il s'agit de fonds communs ; une estimation est fournie pour les clients individuels en fonction de leur stratégie d'investissement unique.

Produits dispensés de Grayhawk

Les produits dispensés de Grayhawk seront détenus séparément des comptes de gestion de portefeuille de base du bureau d'investissement de Grayhawk et ne seront pas soumis aux frais de conseil forfaitaires uniques de Grayhawk.

Les clients qui investissent dans nos produits privés dispensés par l'intermédiaire de notre courtier en marchés dispensés ne paieront pas de frais directement à Grayhawk, mais les frais seront payés comme suit :

- Grayhawk recevra une rémunération directement de l'émetteur et du fonds (où les investisseurs sont responsables de leur part proportionnelle des sommes versées à Grayhawk). Les conditions de rémunération peuvent varier en fonction de la nature du produit dispensé et des services fournis par Grayhawk. Les frais de Grayhawk seront décrits plus en détail dans les documents constitutifs du produit en question.
- Si l'investissement dispensé est détenu sur un compte de dépôt, les frais de dépôt sont payés par le client au dépositaire (estimés à 0,05 % par an).
- Les honoraires du gestionnaire tiers sont payés explicitement par le client au gestionnaire.

15. Documents que nous vous fournissons

En plus de cette information sur la relation, nous fournirons à chacun de nos nouveaux clients les documents signés suivants une fois complétés :

- Déclaration de politique d'investissement;
- Lettre d'engagement;
- Documents relatifs au compte du nouveau client concernant la garde de votre compte (soit NBIN, soit Fidelity Clearing),
- Le barème des frais de Grayhawk;
- En fonction de l'investissement sous-jacent, il peut vous être demandé de signer des documents supplémentaires, par exemple un contrat de société en commandite, une notice d'offre ou un contrat de souscription pour l'investissement spécifique.

16. Contenu et fréquence des rapports

Confirmations des transactions

Conformément à l'article 14.12 du Règlement 31-103, Grayhawk conserve pour le compte de ses clients discrétionnaires tous les avis de confirmation de transaction pour les achats de titres. La confirmation fournit des informations sur votre transaction, notamment la date, la quantité, le prix et le nom du représentant de Grayhawk. Selon le lieu de dépôt de votre compte, vous pouvez choisir de recevoir votre confirmation de transaction directement de NBIN ou de Fidelity Clearing. Grayhawk peut également satisfaire à l'exigence de confirmation écrite d'une transaction en remettant rapidement au client un contrat de souscription et d'autres documents relatifs à la transaction.

Relevés de compte et documents relatifs à l'impôt

Vous recevrez des relevés mensuels si le compte est actif ce mois-là. Ou trimestriels s'il n'y a pas d'activité. Ces relevés rendent compte de vos avoirs actuels et confirment toutes les opérations effectuées sur votre compte (c'est-à-dire les achats et les ventes de titres, les cotisations et les retraits, les dividendes, les intérêts gagnés et payés, les transferts, etc.) qui ont eu lieu sur votre (vos) compte(s) au cours du mois précédent. Le relevé de compte mensuel vous indique également vos capitaux propres nets, qui représentent la valeur nette de votre portefeuille si vous aviez fermé toutes les positions à la date du relevé.

Rapports trimestriels

Grayhawk fournit également une évaluation trimestrielle du portefeuille qui comprend un rapport sur les avoirs (y compris le prix de base ajusté et les gains ou pertes non réalisés), la performance de votre portefeuille sur diverses périodes et des commentaires sur le marché.

Rapports annuels

Sur une base annuelle, à la fin de chaque année civile, Grayhawk fournira un sommaire de toutes les rémunérations lui ayant été versées en lien avec vos comptes pour l'année précédente, ainsi qu'un rapport sur les performances de vos placements de vos comptes.

17. Contact de confiance et retenues temporaires

Si vous êtes un client individuel, la réglementation canadienne en matière de valeurs mobilières exige que nous vous demandions le nom et les coordonnées d'une personne de confiance (" PCT ") et que vous consentiez à ce que nous la contactions pour nous aider à protéger vos intérêts financiers et vos actifs dans certaines circonstances. Nous pouvons contacter votre PCT si nous constatons des signes d'exploitation financière ou si vous présentez des signes de diminution de vos capacités mentales qui, selon nous, peuvent affecter votre capacité à prendre des décisions financières concernant votre/vos compte(s). Nous pouvons également contacter votre PCT pour confirmer vos coordonnées si nous ne parvenons pas à vous contacter après plusieurs tentatives, en particulier si notre incapacité à vous contacter est inhabituelle. Nous pouvons également demander à la PCT de confirmer le nom et les coordonnées d'un tuteur légal, d'un exécuteur, d'un fiduciaire ou de tout autre représentant personnel ou légal, tel qu'un mandataire en vertu d'une procuration. En nous fournissant le nom et les coordonnées de votre PCT, vous nous confirmez que vous avez la permission de votre PCT de nous donner ces informations et que votre PCT a accepté d'agir en cette qualité.

Si nous avons des raisons de croire que vous êtes dans une position vulnérable et que vous êtes exploité financièrement ou que vous souffrez d'une diminution de vos capacités mentales qui peut affecter votre capacité à prendre des décisions financières relatives à votre/vos compte(s) chez nous, nous pouvons placer une retenue temporaire sur votre compte ou sur une transaction particulière. Une position vulnérable comprend les cas où vous souffrez d'une maladie, d'une déficience, d'un handicap ou d'une limitation du processus de vieillissement qui vous expose à un risque d'exploitation financière. Si nous appliquons une retenue temporaire à votre compte ou à une transaction particulière, nous vous en informerons, par écrit ou verbalement, en vous expliquant les raisons de cette retenue temporaire, et au moins tous les 30 jours

par la suite jusqu'à ce que la retenue temporaire soit révoquée. Nous pouvons également contacter votre PCT au sujet de la retenue temporaire.

18. Plaintes ou Questions

Que faire si vous avez une plainte ou une question ?

Si vous avez des plaintes ou des questions concernant vos relations avec Grayhawk, veuillez nous téléphoner ou nous écrire aux coordonnées indiquées ci-dessous. Grayhawk dispose d'un processus documenté pour traiter les plaintes des clients et nous nous efforçons de résoudre toute plainte par ce biais.

Grayhawk Investment Strategies Inc.

Attn: Chef de la conformité

350, 7th Avenue SW 19ème étage

Calgary, Alberta T2P 3N9

Courriel: Compliance@Grayhawkwealth.com

Téléphone: 1-877-665-9951

Pour signaler une plainte à Grayhawk

- **Signaler une plainte** : Veuillez nous dire ce qui n'a pas fonctionné, quand cela s'est produit et ce que vous attendez de nous (par exemple, un remboursement, des excuses, une correction de compte).
- **Accusé de réception de Grayhawk** : Nous accuserons réception de votre plainte par écrit, dès que possible, généralement dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.
- **Enquête de Grayhawk** : Grayhawk enquêtera sur votre plainte et, pendant ce temps, nous pourrions vous demander de fournir des éclaircissements ou des informations supplémentaires pour nous aider à résoudre votre plainte. Si nous ne sommes pas en mesure de vous communiquer notre décision dans les 90 jours, nous vous en informerons, vous expliquerons les raisons de ce retard et vous donnerons une nouvelle date pour notre décision.
- **Décision de Grayhawk** : Nous ferons tout notre possible pour vous communiquer notre décision par écrit, dans les 90 jours suivant la réception de la plainte. Notre réponse comprendra :
 - un résumé de la plainte, les résultats de notre enquête et notre décision de faire une offre pour résoudre la plainte ou de la refuser, et une explication de notre décision.

Pour signaler une plainte à l'OSBI

Grayhawk participe à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), un service indépendant de règlement des différends en matière d'investissement. Le service de l'OSBI est accessible aux clients de notre firme. Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision ou si nous ne vous communiquons pas notre décision dans les 90 jours, vous pouvez avoir le droit de soumettre votre plainte au service gratuit et indépendant de règlement des différends de l'OSBI.

Vous avez le droit d'utiliser le service de règlement des différends de l'OSBI si :

- Votre plainte concerne une activité d'investissement ou de conseil de notre entreprise ou de l'un de nos représentants.
- Vous nous avez fait part de votre plainte dans les 6 ans suivant le moment où vous avez eu connaissance, ou auriez dû avoir connaissance, de l'événement à l'origine de la plainte, et,
- Vous avez déposé votre plainte auprès de l'OSBI dans les délais prévus :
 - Si nous ne vous communiquons pas notre décision dans les 90 jours, vous pouvez porter votre plainte devant l'OSBI à tout moment après l'expiration de la période de 90 jours;
 - Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous avez jusqu'à 180 jours après que nous vous ayons communiqué notre décision pour porter votre plainte devant l'OSBI.

L'OSBI enquêtera sur votre plainte. L'OSBI travaille en toute confidentialité et de manière informelle. Il ne s'agit pas d'aller devant les tribunaux, et vous n'avez pas besoin d'un avocat. Au cours de son enquête, l'OSBI peut vous interroger ainsi que des représentants de notre cabinet. Nous sommes tenus de coopérer aux enquêtes de l'OSBI.

Pour déposer une plainte à l'OSBI :

Courriel: ombudsman@obsi.ca

Téléphone: 1-888-451-4519

Informations dont le BSIF a besoin pour vous aider

L'OSBI peut mieux vous aider si vous fournissez rapidement tous les renseignements pertinents, notamment :

- Votre nom et vos coordonnées,
- Le nom et les coordonnées de notre cabinet,
- Le nom et les coordonnées de tous nos représentants qui ont été impliqués dans votre plainte;
- Les détails de votre plainte;
- Tous les documents pertinents, y compris la correspondance et les notes des discussions avec Grayhawk.

L'OSBI fournira ses recommandations

Une fois que l'OSBI aura terminé son enquête, il vous fera part de ses recommandations, à vous et à nous. Les recommandations de l'OSBI ne sont pas contraignantes pour vous ou pour nous. L'OSBI peut recommander une indemnisation allant jusqu'à 350 000 \$. Si votre demande est plus élevée, vous devrez accepter cette limite pour toute indemnisation que vous demanderez à l'OSBI. Si vous voulez obtenir plus de 350 000 \$, vous voudrez peut-être envisager une autre option, comme une action en justice, pour régler votre plainte. Pour de plus amples renseignements sur l'OSBI, visitez le site www.obsi.ca/fr/.

Résidents du Québec

Si vous êtes résident du Québec, vous pouvez envisager le service de médiation offert gratuitement par l'Autorité des marchés financiers.

Autres modes de règlement des litiges

Cela ne limite pas votre capacité à déposer une plainte auprès d'un service de résolution des litiges de votre choix, à vos frais, ou à intenter une action en justice. N'oubliez pas qu'il existe des délais pour intenter une action en justice. Vous avez toujours le droit de vous adresser à un avocat ou de chercher d'autres moyens de résoudre votre litige à tout moment. Un avocat peut vous conseiller sur vos options. Il existe des délais pour engager une action en justice. Tout retard peut limiter vos possibilités et vos droits par la suite.