

Pour obtenir de l'aide concernant votre plainte



Déposer une plainte

Le présent guide vous indique la marche à suivre si vous estimez avoir été traité injustement ou avoir reçu de mauvais conseils en matière de placement.

1



Par où commencer

Adressez-vous en premier lieu à la personne ou à la société avec laquelle vous avez fait affaire. Soyez précis sur ce qui s'est mal passé et sur le moment où cela est arrivé. Faites savoir ce que vous attendez (par exemple, des excuses, la correction de votre compte ou un remboursement).

2



Si vous n'êtes pas satisfait

Renseignez-vous sur le processus de dépôt de plainte de la société et suivez les étapes qui vous sont suggérées. Vous aurez peut-être à communiquer avec un cadre ou le service de la conformité de l'entreprise. Le service de la conformité est tenu de s'assurer que la société et ses employés respectent le droit des valeurs mobilières.

La société est tenue de vous répondre si vous portez plainte au sujet d'un produit ou d'un service offert par cette société ou recommandé par l'un de ses représentants.

3



Si cela ne donne aucun résultat...

Des options s'offrent à vous. Consultez les pages suivantes pour savoir vers qui vous tourner selon les différents types de plaintes.

Selon votre situation, vous souhaitez peut-être obtenir les conseils d'un avocat concernant vos droits et les options qui s'offrent à vous. Le barreau de votre province peut vous aider à trouver un avocat. Rendez-vous sur le site www.flsc.ca pour obtenir la liste des ordres professionnels de juristes des différentes provinces.

CONSEILS



Tenez un dossier

Consignez toutes les démarches effectuées dans le cadre de votre plainte. Notez le nom de vos interlocuteurs ainsi que la date et le sujet des discussions.

Constituez un dossier comprenant tous les documents pertinents, tels que les formulaires de demande, les contrats et les relevés de compte. Conservez une copie des lettres, des télécopies, des courriels et des notes prises pendant les conversations.



Agissez rapidement

Si vous souhaitez obtenir un remboursement, il est important de déposer votre plainte sans tarder et de répondre rapidement à toute demande d'information complémentaire. Les retards pourraient, par la suite, limiter les options qui s'offrent à vous ainsi que vos droits.



Verifiez l'inscription

Toute personne ou société qui vend des valeurs mobilières ou qui prodigue des conseils en matière de placements en Ontario doit être inscrite auprès de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO), sauf si elle profite d'une dispense.

Vous pouvez **vérifier l'inscription** pour savoir si une société ou un particulier est inscrit en Ontario ou connaître l'endroit où une personne travaille ainsi que les produits qu'elle est autorisée à vendre.

>> Si vous souhaitez signaler un écart de conduite

Si vous êtes d'avis qu'un particulier ou une société a enfreint les règles, communiquez avec l'un des organismes de réglementation ci-dessous.

Ces derniers enquêtent sur les éventuelles violations du droit des valeurs mobilières et sont en mesure d'imposer des réprimandes, des amendes, des suspensions et (ou) une expulsion. Ils peuvent en outre collaborer avec la police en cas de suspicion d'activité criminelle, telle qu'une fraude.

Toutefois, les organismes de réglementation ne récupèrent normalement pas l'argent des investisseurs et ne peuvent pas fournir de conseils juridiques.

Voici les options qui s'offrent à vous

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)

L'OCRCVM réglemente les courtiers en valeurs mobilières et leurs conseillers autorisés, ainsi que les opérations effectuées sur les places boursières.

Vous pouvez consulter la liste des sociétés réglementées et la liste des marchés à l'adresse www.iiroc.ca.

Tél. : 416 364-6133

1 877 442-4322

Courriel : InvestorInquiries@iiroc.ca

Site Web : www.iiroc.ca

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO)

La CVMO réglemente les marchés financiers de l'Ontario. Elle enquête sur d'éventuelles violations du droit ontarien des valeurs mobilières et examine les plaintes déposées contre des sociétés ouvertes et contre des courtiers et des conseillers qui ne sont pas membres de l'OCRCVM ou de l'ACCFM.

Tél. : 416 593-8314

1 877 785-1555

Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca

Site Web : www.osc.gov.on.ca

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM)

L'ACCFM réglemente les courtiers de fonds mutuels et leurs vendeurs. Vous pouvez consulter la liste des sociétés réglementées à l'adresse www.mfda.ca.

Tél. : 416 361-6332

1 888 466-6332

Courriel : complaints@mfda.ca

Site Web : www.mfda.ca

Si vous suspectez une fraude

Si vous suspectez une fraude, signalez-la à un organisme de réglementation ou communiquez avec les services de police de votre région ou avec la section des crimes commerciaux de la GRC.

>> Si vous souhaitez obtenir un remboursement

Voici les options qui s'offrent à vous

OBSI

L'OSBI offre un service gratuit et indépendant de résolution des différends en matière de placements entre les sociétés participantes et leurs clients. Vous pouvez consulter la liste des sociétés participantes à l'adresse www.obsi.ca.

Vous pouvez soumettre votre cas à l'OSBI en vue d'un examen impartial officieux si :

- la société ne vous a pas fourni de réponse définitive dans les 90 jours civils suivant la date du dépôt de votre plainte;
- vous n'êtes pas satisfait de la décision finale de la société concernant votre plainte.

Vous disposez d'un délai maximal de 180 jours à compter de la réception de la réponse de la société pour communiquer avec l'OSBI. Il peut recommander une indemnisation pouvant atteindre 350 000 \$.

Si vous ou la société rejetez la recommandation de l'OSBI, vous pouvez faire appel au programme d'arbitrage de l'OCRCVM (si le différend met en cause une société réglementée par cet organisme) ou entamer des poursuites.

Tél. : 416 287-2877

1 888 451-4519

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

L'OCRCVM a désigné deux organismes indépendants d'arbitrage en vue de résoudre les différends opposant les sociétés qu'il réglemente à leurs clients.

Un arbitre impartial dirige les instances, examine les arguments de chaque partie et rend une décision exécutoire. Celle-ci peut inclure l'adjudication d'un montant maximal de 500 000 \$, en plus des dépens et des intérêts.

Les règles de l'OCRCVM exigent que les sociétés qu'il réglemente prennent part à l'arbitrage si leur client choisit cette option. Les sociétés et les clients peuvent faire appel aux services d'un avocat.

Tél. : 416 364-6133

1 877 442-4322

Courriel : InvestorInquiries@iiroc.ca

Site Web : www.iiroc.ca

Conseils juridiques

Si vous songez à vous adresser à un tribunal pour obtenir un remboursement, vous pouvez faire appel aux conseils d'un avocat. Dans chaque province et territoire, il existe un délai pour entamer des poursuites.

Par exemple, en Ontario, vous disposez généralement de deux ans pour entamer des poursuites à compter du jour où vous avez constaté (ou auriez dû constater) votre perte.

Une fois ce délai écoulé, vous pouvez perdre votre droit de poursuite.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

401, rue Bay, bureau 1505 Tél. : 416 287-2877
C.P. 5 Ligne sans frais : 1 888 451-4519
Toronto (Ontario) Courriel : ombudsman@obsi.ca
M5H 2Y4 Site Web : www.obsi.ca

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)

121, rue King Ouest Tél. : 416 364-6133
Bureau 1600 Ligne sans frais : 1 877 442-4322
Toronto (Ontario) Courriel : InvestorInquiries@iiroc.ca
M5H 3T9 Site Web : www.iiroc.ca

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM)

121, rue King Ouest Tél. : 416 361-6332
Bureau 1000 Ligne sans frais : 1 888 466-6332
Toronto (Ontario) Courriel : complaints@mfdca.ca
M5H 3T9 Site Web : www.mfdca.ca

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO)

20, rue Queen Ouest Tél. : 416 593-8314
Bureau 1900, C.P. 55 Ligne sans frais : 1 877 785-1555
Toronto (Ontario) ATS : 1 866 827-1295
M5H 3S8 Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca
Site Web : www.osc.gov.on.ca



Commission des
valeurs mobilières
de l'Ontario