

Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) réglemente tous les courtiers en valeurs mobilières au Canada. Il fixe des normes réglementaires de haute qualité afin de protéger les investisseurs et renforcer l'intégrité des marchés. L'OCRCVM surveille et met en application des règles sur la conduite des affaires et des finances des sociétés membres et de leurs employés inscrits. Il établit aussi des normes de compétence. L'OCRCVM enquête sur les fautes possibles de sociétés ou de conseillers et peut tenter des procédures disciplinaires.



Cette brochure fournit des renseignements utiles sur les sujets suivants :

- ❖ Comment porter plainte auprès d'une société réglementée par l'OCRCVM ;
- ❖ Comment porter plainte auprès de l'OCRCVM ;
- ❖ D'autres avenues pour réclamer une indemnisation.

Vous trouverez ces renseignements et plus encore à www.ocrcvm.ca

Ne tardez pas

Lorsque vous portez plainte auprès de l'OCRCVM ou d'une société, il est recommandé de le faire le plus tôt possible après l'événement.

Comment porter plainte auprès de la société

Les sociétés réglementées par l'OCRCVM doivent se conformer aux normes de celui-ci dans le traitement des plaintes.



Pour les plaintes relatives au service, les règles de l'OCRCVM exigent que les sociétés membres répondent par écrit à toutes les plaintes écrites.

Pour ce qui est des plaintes supposant de possibles infractions aux règles relativement au compte d'un client, les règles de l'OCRCVM exigent que les sociétés :

- ❖ accusent réception de votre plainte dans un délai de cinq jours ouvrables ;
- ❖ rendent leur décision définitive dans un délai de 90 jours de calendrier, en communiquant les renseignements suivants :
 - un résumé de votre plainte ;
 - le résultat de leur enquête ;
 - une explication de leur décision définitive ;
 - les autres options qui s'offrent à vous pour demander une indemnisation, si la réponse de la société ne vous satisfait pas.

Si une société ne peut pas fournir de réponse dans un délai de 90 jours, vous devez être informé du retard, de la raison de celui-ci et du nouveau délai de réponse prévu.

Comment porter plainte auprès de l'OCRCVM

Vous n'avez pas à attendre que la société réponde à votre plainte pour en déposer une auprès de l'OCRCVM. Vous pouvez le faire simultanément ou n'importe quand.

L'OCRCVM encourage les clients à l'informer de leurs plaintes. Il est important de pouvoir prendre des mesures réglementaires lorsque des infractions aux règles se sont produites.

Lorsqu'il y a preuve d'une infraction à la réglementation, l'OCRCVM enquête. Il a le pouvoir d'imposer des sanctions telles qu'une amende, une suspension, une interdiction permanente d'inscription pour les personnes, ou la révocation de la qualité de membre pour nos sociétés réglementées.

Il y a deux façons de déposer une plainte auprès de l'OCRCVM :

- 1** Téléphoner à notre ligne Info-Plainte au **1 877 442-4322**, pour obtenir des renseignements ou pour vous faire expédier un formulaire de plainte du client par la poste
- 2** Remplir un formulaire de plainte du client en ligne à www.ocrcvm.ca.

L'OCRCVM vous tient informé. Lorsque vous déposez une plainte auprès de l'OCRCVM, celui-ci vous envoie un accusé de réception dans les deux jours de la réception de votre plainte, ainsi qu'un compte-rendu à tous les 45 jours pendant l'évaluation initiale.

Si l'OCRCVM entreprend une enquête, il vous en avisera dans un délai de cinq jours ouvrables. Il communiquera de nouveau avec vous 90 jours après le début de l'enquête et à tous les 60 jours par la suite, jusqu'à la fin de l'enquête.

À avoir à portée de la main

L'OCRCVM peut mieux vous aider s'il obtient des renseignements exacts et complets, notamment :

- votre nom et vos coordonnées ;
- le nom et les coordonnées de toute personne ou société mentionnée dans votre plainte ;
- des détails précis à savoir comment, pourquoi et quand vous avez éprouvé des problèmes ;
- tous les documents pertinents, notamment les notes prises durant les réunions et(ou) les discussions.

Autres moyens de demander une indemnisation

Vous pouvez :

- ❖ soumettre votre cas à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
- ❖ aller en arbitrage
- ❖ intenter une action en justice

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI est un service gratuit et indépendant visant la résolution impartiale des litiges en matière de placements. Vous avez 180 jours, à partir du moment où vous recevez la réponse de votre société, pour présenter votre plainte à l'OSBI. Celui-ci peut recommander une indemnité d'au plus 350 000 \$.

1 888 451-4519
ombudsman@obsi.ca
www.obsi.ca

Si vous décidez de ne pas accepter la recommandation de l'OSBI, vous pouvez encore tenter d'obtenir réparation au moyen du programme d'arbitrage de l'OCRCVM ou par la voie des tribunaux.

C'est à votre choix...

Les règles de l'OCRCVM exigent que les sociétés participent à l'arbitrage ou au processus de l'OSBI lorsque le client choisit l'une ou l'autre de ces options.

Arbitrage

L'OCRCVM a désigné deux organismes d'arbitrage indépendants pour la résolution des litiges entre les courtiers membres et les clients.

Les arbitrages sont menés par un arbitre unique. L'arbitre guide les procédures, révisé le cas présenté par chaque partie et en arrive à une décision exécutoire.

Les parties peuvent retenir les services d'un avocat.

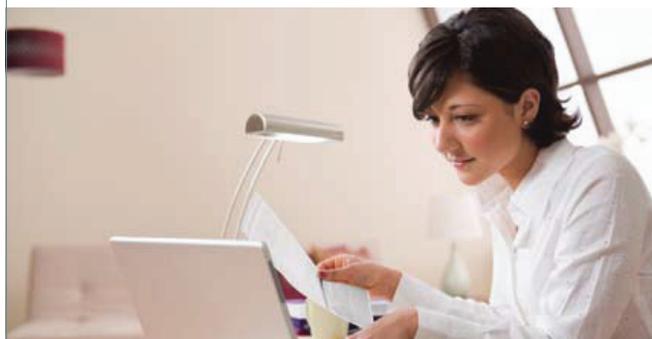
Les arbitres agissant selon ce programme ont le pouvoir d'accorder jusqu'à 100 000 \$ avec intérêts et frais.

Chaque organisme d'arbitrage a établi une grille d'honoraires pour les arbitrages de l'OCRCVM.

Coordonnées :
ADR Chambers
1 800 856-5154
www.adrchambers.com

Services d'arbitrage pour les résidents du Québec

Coordonnées :
Centre canadien d'arbitrage commercial
1 877 909-3794
www.ccac-adr.org



Autres moyens de demander une indemnisation

Service de médiation de l'AMF

Les résidents du Québec peuvent également songer aux services de médiation gratuits offerts par l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'organisme de réglementation du secteur financier du Québec.

Après avoir tenté de résoudre votre plainte avec votre société, vous pouvez demander qu'une copie du dossier de votre plainte soit transmise à l'AMF, qui peut offrir un service de médiation gratuit. La participation est facultative et nécessite à la fois le consentement de la société et celui du client.

Pour plus de renseignements sur les services de médiation :

1 877 525-0337

www.lautorite.qc.ca

renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca

Action en justice

Vous pouvez également aller devant les tribunaux.

Délais de prescription

Vous devez être conscient que la loi fixe des délais pour intenter un recours en justice. Un avocat peut vous conseiller au sujet de vos options et de vos recours. Une fois le délai de prescription pertinent écoulé, vous pouvez perdre votre droit d'intenter certains recours.

Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan :

Les autorités réglementaires en valeurs mobilières ont le pouvoir, dans les cas qui le justifient, d'ordonner à une personne ou à une société ayant contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de leur province de payer une indemnité à l'auteur d'une demande d'indemnisation. Ce dernier peut alors exécuter l'ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par une cour supérieure de cette province.

Manitoba : www.msc.gov.mb.ca

Nouveau-Brunswick : www.nbsc-cvmnb.ca

Saskatchewan : www.sfsc.gov.sk.ca

Québec : L'Autorité des marchés financiers (AMF) paie des indemnités aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds dont est responsable une personne ou une société autorisée à exercer en vertu des lois sur les valeurs mobilières. Elle réglemente aussi l'admissibilité des réclamations et détermine le montant à payer aux victimes. Les consommateurs peuvent donc être indemnisés jusqu'à concurrence de 200 000 \$ par réclamation, au moyen des fonds accumulés dans le Fonds d'indemnisation des services financiers. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le **www.lautorite.qc.ca**.

Conservez un dossier

Comme pour toutes les questions d'ordre financier, il est important de conserver un dossier. Gardez les documents tels que les formulaires de demande d'ouverture de compte, les contrats et les états de compte. Documentez les démarches que vous entreprenez pour résoudre votre plainte en gardant des copies des lettres, des télécopies, des courriels et des notes prises lors de conversations.

www.ocrcvm.ca

1 877 442-4322

Organisme canadien de réglementation
du commerce des valeurs mobilières

Montréal

5 Place Ville Marie, bureau 1550
Montréal, Québec H3B 2G2

Toronto

121, rue King Ouest, bureau 1600
Toronto, Ontario M5H 3T9

Calgary

355, 4^e avenue S.O., bureau 2300
Calgary, Alberta T2P 0J1

Vancouver

1055, rue Georgia Ouest, bureau 2800
C.P. 11164

Vancouver, Colombie-Britannique V6E 3R5

