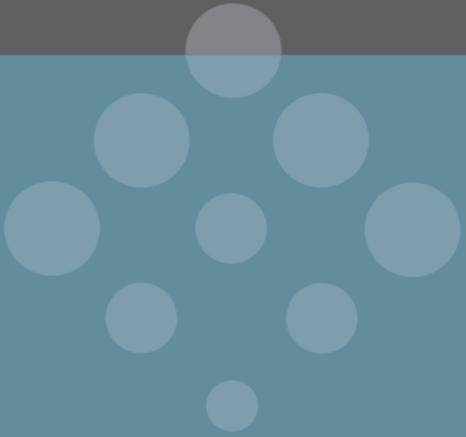


Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte



*Protéger les investisseurs et favoriser des marchés
financiers justes et efficaces partout au Canada.*



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; et
- * sur l'activité de négociation sur tous les marchés boursiers au Canada.

Il établit aussi des normes de compétence.

L'OCRCVM peut intenter des poursuites disciplinaires pouvant mener à des sanctions telles que des amendes, des suspensions, l'interdiction permanente d'inscription pour les personnes physiques et la révocation de la qualité de membre pour les sociétés.

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;

Moyens pour les investisseurs de demander 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 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.

Nous pouvons prendre des mesures disciplinaires pour réprimer le comportement indésirable de personnes physiques ou de sociétés. Ces mesures peuvent aller de l'émission d'un avertissement à l'ouverture d'une enquête, et même à l'introduction d'une procédure et à la tenue d'une audience.

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.

En général, l'OCRCVM accusera réception de votre plainte et vous tiendra au courant après une première évaluation ou si la décision est prise d'ouvrir une enquête sur une plainte impliquant une société de courtage ou ses employés inscrits. (Dans certains cas, le processus d'enquête doit être tenu confidentiel jusqu'à ce que l'affaire devienne une question d'intérêt public.)

Il se peut qu'un membre du personnel de l'OCRCVM communique avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires. Si nous décidons de ne pas ouvrir d'enquête, nous pouvons vous suggérer d'autres moyens pour régler le différend, lorsque c'est possible, et nous conserverons les renseignements en dossier à titre de référence.

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.

Moyens pour les investisseurs de demander une indemnisation

Vous pouvez :

- ❖ recourir au service de médiation gratuit offert par l'Autorité des marchés financiers (AMF) aux résidents du Québec.
- ❖ aller en arbitrage
- ❖ soumettre votre cas à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
- ❖ intenter une action en justice

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

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 de ce programme peuvent accorder une indemnisation maximale de 500 000 \$, plus les intérêts et les honoraires juridiques.

Au début des procédures, l'investisseur peut décider de laisser l'arbitre adjudger les honoraires ou encore décider que les deux parties devront assumer leurs propres honoraires juridiques sans qu'on puisse les obliger à assumer une partie ou la totalité des honoraires juridiques de l'autre partie. L'arbitre peut toujours annuler ce choix et conserver le droit d'adjudger des honoraires s'il juge que l'une des parties a agi de mauvaise foi ou d'une manière injuste, vexatoire ou inappropriée, ou qu'elle a prolongé indûment les procédures.

Les frais d'arbitrage (frais d'administration, frais d'organisation de l'arbitrage et honoraires de l'arbitre) sont partagés également entre les parties, à moins que l'arbitre décide de réaffecter ces montants.

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

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.

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.

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.

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



Protéger les investisseurs et favoriser des marchés financiers justes et efficaces partout au Canada.



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 2000
Toronto (Ontario) M5H 3T9

Calgary

255, 5^e Avenue S.O.
Bow Valley Square 3, bureau 800
Calgary (Alberta) T2P 3G6

Vancouver

1055, rue Georgia Ouest, bureau 2800
C.P. 11164
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 3R5