

PEMBROKE > FORMULAIRE RELATIF AUX RENSEIGNEMENTS SUR LES PLAINTES DES CLIENTS

Les clients des courtiers en épargne collective qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander que le problème soit réglé. Les courtiers membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'« ACFM ») doivent s'assurer que toutes les plaintes de leurs clients sont traitées de façon équitable et rapide. Si vous avez une plainte à formuler, voici certaines des démarches que vous pourriez entreprendre :

Entrez en communication avec votre courtier en épargne collective. Les sociétés membres ont envers vous, l'investisseur, la responsabilité de surveiller la conduite de leurs représentants afin de s'assurer qu'ils respectent les règlements, les règles et les politiques régissant leurs activités. La société examinera toute plainte que vous déposerez et vous communiquera les résultats de son enquête dans le délai auquel on peut s'attendre de la part d'un membre agissant diligemment dans les circonstances, soit, dans la plupart des cas, dans un délai de trois mois suivant la réception de votre plainte. Il est préférable de formuler votre plainte par écrit.

Communiquez avec l'ACFM, qui est l'organisme d'autoréglementation canadien auquel appartient votre courtier en épargne collective. L'ACFM enquête sur les plaintes déposées à l'égard des courtiers en épargne collective et de leurs représentants, et prend les mesures d'exécution nécessaires. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ACFM en tout temps, que vous ayez déposé ou non une plainte auprès de votre courtier en épargne collective. Vous pouvez communiquer avec l'ACFM des manières suivantes :

- en remplissant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse www.mfda.ca;
- par téléphone à Toronto, au 416 361-6332, ou en composant le numéro sans frais 1 888 466-6332;
- par courriel, à complaints@mfda.ca ;
- par la poste, en écrivant au 121, rue King Ouest, bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9 ou, par télécopieur, au 416 -361-9073.

Dans la province de Québec, l'organisme de réglementation est l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF »). Les clients qui résident au Québec peuvent demander à Pembroke de transférer le dossier de leur plainte à l'AMF s'ils ne sont pas satisfaits des résultats de l'examen de leur plainte ou de l'examen en soi. L'AMF peut aussi offrir une médiation pour un règlement à l'amiable si elle le juge approprié et que toutes les parties l'acceptent. Le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF ne suspend pas la prescription relative aux recours à l'endroit de Pembroke devant les tribunaux civils. On peut communiquer avec l'AMF :

- par téléphone, à Montréal, au 514 395-0311, à Québec, au 418 525-0311, ou sans frais au 1 866 526-0311;
- par courriel à renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca.

Indemnisation

L'ACFM n'ordonne pas à ses membres d'indemniser ou de dédommager leurs clients. L'ACFM a été créée en vue de réglementer les activités, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et de leurs représentants, et a pour mandat de rehausser la protection des épargnants et d'accroître la confiance du public envers le secteur des fonds communs de placement canadiens. Pour obtenir une indemnisation, vous pouvez vous adresser aux organismes suivants.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'« OSBI ») : Vous pouvez porter plainte auprès de l'OSBI après avoir communiqué avec votre courtier à ce sujet, à l'un des moments suivants :

- si le service de conformité de votre courtier n'a pas répondu à votre plainte dans les 90 jours suivant sa réception; ou
- après que le service de conformité de votre courtier a répondu à votre plainte, mais que vous n'êtes pas satisfait de la réponse.

PEMBROKE > FORMULAIRE RELATIF AUX RENSEIGNEMENTS SUR LES PLAINTES DES CLIENTS

Vous disposez d'un délai de 180 jours civils pour soumettre votre plainte à l'OSBI suivant la réception de la réponse du courtier.

L'OSBI met en œuvre un processus indépendant et impartial d'examen et de règlement des plaintes formulées à l'égard de services financiers fournis à des clients. Il peut recommander, de façon non contraignante, que votre courtier vous dédommage (jusqu'à concurrence de 350 000 \$) s'il détermine que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères des services financiers et des pratiques commerciales adéquats, des codes de pratique ou de conduite pertinents, de la réglementation du secteur et de la loi. L'OSBI vous offre ces services sans frais et en toute confidentialité. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI :

- par téléphone, à Toronto, au 416 287-2877, ou en composant le numéro sans frais 1 888 451-4519;
- par courriel, à ombudsman@osbi.ca.

Services d'un avocat : Vous pouvez retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous devez engager des poursuites au civil. Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulée, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.

Au Manitoba, au Nouveau-Brunswick et en Saskatchewan : Les autorités en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans des cas précis, d'ordonner à une personne ou à une société qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de la province de verser une indemnisation à un requérant. Le requérant peut ensuite faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par un tribunal de compétence supérieure de cette province. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter les sites suivants :

- Manitoba : www.msc.gov.mb.ca
- Nouveau-Brunswick : www.nbsc-cvmnb.ca
- Saskatchewan : www.sfsc.gov.sk.ca

Au Québec : Si vous êtes insatisfait des résultats ou de l'examen d'une plainte, l'AMF peut revoir votre plainte ou vous offrir des services de règlement de différends.

Si vous croyez être victime d'une fraude, d'une manœuvre frauduleuse ou d'un détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour savoir si vous êtes admissible à soumettre une plainte au Fonds d'indemnisation des services financiers. Le montant maximal de l'indemnisation est de 200 000 \$. Il est payable à l'aide des sommes accumulées dans le fonds si la réclamation est jugée admissible.

Pour de plus amples renseignements :

- Veuillez appeler l'AMF au 418 525-0337 (au Québec) ou au numéro sans frais 1 877 525-0337.
- Veuillez consulter le site www.lautorite.qc.ca.