



Déposer une plainte

Les placements n'évoluent pas toujours comme on le souhaiterait.

Leur valeur peut varier et entraîner des pertes d'argent. Ce n'est pas nécessairement la faute d'autrui. C'est là simplement une réalité du marché des placements et il vous incombe, à vous et à votre conseiller, de vous assurer que les placements que vous choisissez conviennent à votre degré de tolérance au risque et à votre situation personnelle.

Droits et responsabilités

Vos droits et vos responsabilités peuvent dépendre de plusieurs lois fédérales et territoriales, et être décrits dans vos ententes ou vos contrats avec la société de placement.

Avant de communiquer avec l'établissement concerné, il peut être utile d'examiner votre contrat ou votre entente afin de vous assurer que vous comprenez bien les modalités, p. ex. l'entente relative au compte, le contrat de prêt, le contrat de location, la convention avec le détenteur de carte, etc.

Comment éviter les problèmes

Posez toujours des questions sur ce que vous ne comprenez pas.

Un désaccord avec une société de placement n'est agréable pour personne. Il existe toutefois des moyens de réduire le risque de vous retrouver dans cette situation. Prendre des mesures pour éviter les problèmes peut aussi vous aider à être prêt si un obstacle surgit.

❖ Lisez les petits caractères

Lisez chaque document que vous fournit votre société d'investissement, y compris les ententes relatives au compte, les prospectus de fonds communs de placement et autres, les relevés de compte et les confirmations de transaction. Cela contribuera à prévenir les malentendus au sujet des frais et des normes de service. Faites particulièrement attention à ne pas signer une entente qui précise que vous avez reçu un prospectus ou un autre document d'information alors que ce n'est pas le cas.



- ❖ **Conservez les documents**
Rangez en lieu sûr tous les documents relatifs à votre compte après les avoir lus. Demandez, au moins une fois l’an, à votre conseiller une copie de votre profil d’investissement à jour. En outre, prenez des notes concernant chacune de vos conversations avec votre conseiller ou votre courtier et classez-les.
- ❖ **Posez des questions**
Soyez curieux et intéressez-vous à vos placements. Demandez à votre conseiller de vous expliquer pourquoi il croit qu’un placement particulier vous convient. Demandez-lui quelle est l’incidence possible des différents frais, commissions et autres dépenses sur vos placements.
- ❖ **Réfléchissez**
Ne prenez pas une décision rapide simplement parce qu’on vous dit que si vous attendez trop, vous risquez de rater une occasion unique. Un placement à long terme de qualité devrait être aussi attrayant demain qu’il l’est aujourd’hui. Ne signez jamais d’entente ou autre document sans l’avoir lu chez vous au préalable.
- ❖ **Tenez votre conseiller au courant**
Assurez-vous d’informer votre conseiller des changements concernant votre vie ou votre attitude à l’égard du risque, car cela pourrait modifier considérablement les conseils qu’il vous donne. Tenez-le au courant des changements relatifs à votre revenu, votre santé ou votre situation familiale.

IMPORTANT



- **Ne signez jamais un document vierge.**
- **N’investissez jamais dans des placements que vous ne comprenez pas.**
- **Tout document que vous signez peut servir de preuve en cas de problème futur.**



Que puis-je faire en cas de problème?

Si vous croyez que votre conseiller financier ou votre société de placement est responsable d'une erreur, d'une mauvaise gestion ou de conseils ou de renseignements inappropriés qui vous ont occasionné une perte d'argent, le guide ci-après peut vous fournir des renseignements utiles : <https://www.jointforum.ca/fr/compensation/>

Une fois que vous entamez le processus de traitement des plaintes, il est **très important que vous mettiez par écrit toutes les mesures que vous prenez pour régler le problème, notamment les conversations téléphoniques, les courriels et les télécopies.** Tenez un registre des dates et heures des appels téléphoniques, des personnes à qui vous avez parlé et de l'objet de la discussion. Communiquez par écrit dans la mesure du possible et conservez des copies de tous les échanges. **Commencez par faire part de vos préoccupations à la personne avec laquelle vous faites affaire au sein de la société de placement.**

Vous résoudrez rapidement la plupart des problèmes en communiquant avec la personne qui vous a vendu le produit ou fourni le service. Elle connaît bien votre compte et sera en mesure de dissiper tout malentendu.



1 Communiquez avec votre représentant ou le gérant de la succursale et expliquez vos préoccupations.

Cela a-t-il réglé le problème? Dans la négative, passez à l'étape suivante.

2 Écrivez à l'agent de conformité de la société de placement et laissez-lui suffisamment de temps pour procéder à un examen complet.

3 Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI est un service gratuit et indépendant de règlement des différends en matière d'investissement. Les plaintes peuvent être déposées jusqu'à 180 jours après réception de la réponse de la société de placement.

Si votre préoccupation concerne votre compte de placement, le conseiller financier ou la société de placement, vous devez d'abord essayer de régler le différend avec le conseiller financier, le gérant de la succursale ou l'agent de conformité. Sinon, vous devrez soumettre votre préoccupation à l'**Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)** ou à l'**Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA)**.

Si votre préoccupation concerne la mauvaise exécution d'un ordre de transaction, une violation éventuelle des règles universelles relatives à l'intégrité des marchés ou une violation de la négociation par une personne réglementée, ou encore un problème lié à la divulgation d'un renseignement important en temps opportun par une société cotée en bourse, veuillez transmettre votre plainte à l'**Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)**.

Communication avec les autorités de réglementation

Notre rôle est d'administrer et de faire appliquer les règles relatives aux valeurs mobilières des Territoires du Nord-Ouest.

Si vous n'êtes pas en mesure de régler le problème avec la société de placement, vous pouvez téléphoner au Bureau du surintendant des valeurs mobilières. Le personnel vous aidera autant que possible ou vous recommandera un plan d'action qui vous convient. Nous ferons enquête dans les cas où tout indique qu'une personne a enfreint la *Loi sur les valeurs mobilières*.

Si vous pensez qu'une personne a agi indûment et que vous n'êtes pas en mesure de régler le problème avec la société de placement, vous devez nous adresser une plainte officielle par écrit.

Bureau du surintendant des valeurs mobilières

Édifice Stuart M. Hodgson, 1^{er} étage

C.P. 1320

Yellowknife NT X1A 2L9

Téléphone : 867-767-9305

Fax : 867-873-0243

En tant qu'organismes d'autoréglementation (OAR), l'[Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières](#) (OCRCVM) et l'[Association canadienne des courtiers de fonds mutuels](#) (MFDA) réglementent les normes de pratique et le comportement commercial de leurs membres, en conformité avec leurs règlements intérieurs, règles, règlements et politiques. Toutefois, leurs activités sont surveillées par les commissions des valeurs mobilières des provinces et territoires.

L'[Ombudsman des services bancaires et d'investissement](#) est un service financé par l'industrie qui reçoit et examine les plaintes des investisseurs.