

# ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERS DE FONDS MUTUELS

## Formulaire de renseignements sur les plaintes des clients

Les clients d'un courtier en épargne collective qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de déposer une plainte et de chercher à résoudre le problème. Les courtiers membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) ont une responsabilité envers leurs clients de veiller à ce que toutes les plaintes soient traitées équitablement et rapidement. Si vous voulez déposer une plainte, voici quelques-unes des mesures que vous pouvez prendre.

### Communiquez avec votre courtier en épargne collective

Les sociétés membres sont responsables envers vous, l'épargnant, de surveiller les actions 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 déposez et vous communiquera les résultats de son enquête dans le délai attendu d'un membre agissant avec diligence dans les circonstances, dans la plupart des cas dans les trois mois suivant la réception de la plainte. Il est utile que votre plainte soit formulée par écrit.

**Contactez l'ACCFM.** L'ACCFM est l'organisme d'autorégulation au Canada dont est membre votre courtier en épargne collective. L'ACCFM enquête sur les plaintes au sujet des courtiers en fonds communs de placement et de leurs représentants et prend des mesures d'application, le cas échéant. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ACCFM en tout temps, que vous ayez ou non déposé une plainte auprès de votre courtier en épargne collective.

Pour contacter l'ACCFM :

- > remplissez le formulaire de plainte en ligne à l'adresse [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca);
- > appelez au numéro sans frais 1-888-466-6332 ou au 1-416-361-6332 si vous êtes à Toronto;
- > envoyez un courriel à [complaints@mfda.ca](mailto:complaints@mfda.ca);
- > envoyez une télécopie au 1-416-361-9073;
- > envoyez une lettre par la poste à l'adresse :

**Association canadienne des courtiers de fonds mutuels**  
121 King Street West – Suite 1000  
Toronto, ON M5H 3T9

### Indemnisation

L'ACCFM n'ordonne pas d'indemnisation ou de restitution aux clients de ses membres. L'ACCFM a pour but de réglementer les opérations, les normes de pratique et l'éthique commerciale de ses membres et de leurs représentants. Elle a pour mandat d'améliorer la protection des investisseurs et de renforcer la confiance du public dans le secteur canadien des fonds communs de placement. Si vous demandez une indemnisation, vous pouvez envisager les recours suivants :

### Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) :

Une fois que le service de conformité du courtier a répondu à votre plainte, vous pouvez contacter l'OSBI. Vous pouvez également contacter l'OSBI si le service de conformité du courtier n'a pas répondu dans les 90 jours suivant la date de dépôt de votre plainte.

L'OSBI offre une procédure indépendante et impartiale d'enquête et de résolution des plaintes portant sur la prestation de services financiers aux clients. L'OSBI peut émettre une recommandation non exécutoire pour que votre société vous dédommage (jusqu'à 350 000 \$) s'il détermine que vous avez été traité injustement, à la lumière des critères des saines pratiques commerciales et des services financiers, des codes de pratique ou de conduite pertinents, de la réglementation du secteur et de la loi. La procédure de l'OSBI est gratuite et confidentielle.

Vous pouvez contacter l'OSBI comme suit :

- > Courriel : [ombudsman@osbi.ca](mailto:ombudsman@osbi.ca)
- > Numéro sans frais : 1-888-451-4519
- > À Toronto : 1-416-287-2877

**Aide juridique :** Vous pouvez envisager de faire appel à un avocat pour vous aider à traiter la plainte. Sachez que vous devez respecter des délais prévus par la loi pour tenter une poursuite civile. Un avocat peut vous conseiller sur vos options et vos recours. Une fois le délai de prescription applicable expiré, vous pourriez perdre le droit d'entamer des procédures.

**Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan :** Les autorités régissant les valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans les cas appropriés, d'ordonner qu'une personne ou une société qui a enfreint les lois sur les valeurs mobilières de leur province verse une indemnisation à un demandeur. Le demandeur peut alors faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement de la cour supérieure de cette province.

Pour en savoir plus, visitez les sites suivants :

- > Manitoba: [www.msc.gov.mb.ca](http://www.msc.gov.mb.ca)
- > Nouveau-Brunswick : [www.nbsc-cvmnb.ca](http://www.nbsc-cvmnb.ca)
- > Saskatchewan: [www.sfsc.gov.sk.ca](http://www.sfsc.gov.sk.ca)

**Québec :** L'Autorité des marchés financiers (AMF) verse des indemnités aux victimes de fraude, de manœuvres frauduleuses ou de détournement de fonds lorsque les responsables sont des personnes ou des entreprises autorisées à exercer en vertu de la législation régissant la prestation de services financiers au Québec. Elle se prononce également sur l'admissibilité des réclamations et fixe le montant des indemnités à verser aux victimes. Ainsi, les consommateurs peuvent être indemnisés jusqu'à concurrence de 200 000 \$ par réclamation, grâce aux fonds accumulés dans un fonds d'indemnisation des services financiers. Pour en savoir plus, visitez le site [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).