

QUOI FAIRE EN CAS DE PLAINTE CONCERNANT NOS FONDS COMMUNS DE PLACEMENT

Comment nous présenter une plainte

Si vous souhaitez formuler une plainte au sujet de nos services ou d'un produit, écrivez-nous :

Services d'investissement financier Co-operators inc.

P.O. Box 3608

Guelph, ON N1H 6P8

À l'attention de : Équipe de résolution des plaintes

Par courriel : CFIS_complaints@cooperators.ca

Nous recommandons d'utiliser une autre méthode que le courrier électronique pour transmettre des renseignements sensibles.

Dites-nous

- > Ce qu'il s'est passé
- > Quand cela s'est passé
- > Ce que vous attendez – par exemple, un remboursement, des excuses, une correction de compte

Nous accuserons réception de votre plainte

Nous vous écrirons dès que possible pour confirmer que nous avons reçu votre plainte, normalement dans les 5 jours ouvrables suivant la réception. Il se peut que nous vous demandions des précisions ou des renseignements supplémentaires pour mieux traiter votre plainte.

Nous vous ferons part de notre décision

Nous rendons habituellement notre décision par écrit dans les 90 jours qui suivent la réception d'une plainte.

La décision comprendra :

- > un résumé de la plainte;
- > les résultats de notre enquête;
- > notre décision de rejeter la plainte ou de présenter une offre de résolution, et une explication de notre décision.

Si notre décision est retardée

Si nous ne sommes pas en mesure de rendre une décision dans un délai de 90 jours :

- > nous vous informerons du retard;
- > nous vous expliquerons les raisons du retard;
- > nous vous communiquerons une nouvelle date à laquelle nous rendrons notre décision.

Vous pourriez avoir droit au service indépendant de résolution des différends de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision

Vous pouvez bénéficier du service de résolution des différends de l'OSBI.

Aidez-nous à résoudre votre plainte plus rapidement

- > Déposez votre plainte le plus rapidement possible;
- > Répondez sans tarder si nous vous demandons des renseignements supplémentaires;
- > Conservez des copies des documents pertinents, tels que les lettres, les courriels et les notes de conversation.

Un mot sur les avis juridiques

Vous avez toujours le droit, en tout temps, de consulter un avocat ou de chercher d'autres moyens de régler votre différend. Un avocat peut vous conseiller sur vos options juridiques. Vous devez respecter certains délais pour tenter des poursuites en justice. Si vous tardez, vous risquez de limiter vos options et vos droits juridiques. Veuillez consulter votre province pour connaître les délais applicables et les prescriptions statutaires.

Si vous êtes résident du Québec

Vous pourriez recourir au service de médiation gratuit offert par l'Autorité des marchés financiers.

www.lautorite.qc.ca

Téléphone : 1-514-395-0337

PRÉSENTER VOTRE PLAINTE CONCERNANT LES FONDS COMMUNS DE PLACEMENT À L'OSBI

Renseignements requis par l'OSBI pour vous aider

Pour pouvoir vous aider, l'OSBI a besoin rapidement de tous les renseignements pertinents, notamment :

- > votre nom et vos coordonnées;
- > le nom et les coordonnées de notre entreprise;
- > les noms et les coordonnées de tous nos représentants impliqués dans votre plainte;
- > les détails de votre plainte;
- > tous les documents pertinents, notamment toute votre correspondance et notes de discussion avec nous.

Comment déposer une plainte auprès de l'OSBI

Contactez l'OSBI :

Courriel : ombudsman@osbi.ca

Numéro sans frais : 1-888-451-4519

À Toronto : 1-416-287-2877

L'OSBI procédera à une enquête

L'OSBI travaille en toute confidentialité et de manière informelle. Vous n'avez pas besoin d'un avocat.

Au cours de l'enquête, l'OSBI pourrait vous interroger et pourrait interroger aussi nos représentants. Nous sommes tenus de collaborer aux enquêtes de l'OSBI.

L'OSBI émettra ses recommandations

Une fois son enquête terminée, l'OSBI présentera ses recommandations aux deux parties, à vous et à nous. Les recommandations de l'OSBI ne sont pas contraignantes, ni pour vous ni pour nous.

L'OSBI peut recommander une indemnisation pouvant aller jusqu'à 350 000 \$. Si votre demande est plus élevée, vous devrez accepter cette limite pour toute indemnisation que vous demandez par l'entremise de l'OSBI. Si vous voulez récupérer plus de 350 000 \$, vous pouvez envisager une autre option, comme une poursuite en justice, pour régler votre plainte.

Admissibilité

Vous pourriez bénéficier du service gratuit et indépendant de règlement des différends de l'OSBI si :

- > Nous n'avons pas rendu notre décision dans les 90 jours suivant le dépôt de votre plainte;
- > Vous n'êtes pas satisfait de notre décision.

L'OSBI peut recommander une indemnisation pouvant aller jusqu'à 350 000 \$.

Le service de l'OSBI est à la disposition de nos clients. Le recours à ce service ne limite pas votre capacité à porter plainte auprès d'un service de règlement des différends de votre choix, à vos frais, ou à intenter une poursuite en justice. Gardez à l'esprit que vous devez respecter certains délais pour intenter une poursuite en justice.

Qui peut faire appel à l'OSBI

Vous avez le droit d'utiliser le service de l'OSBI si :

- > Votre plainte concerne une activité de négociation ou de conseil effectuée par notre société ou un de nos représentants.
- > Vous nous avez fait part de votre plainte dans un délai de six ans à compter du moment où vous avez eu connaissance de l'événement ou que vous auriez dû avoir connaissance de l'événement à l'origine de la plainte.
- > Vous déposez votre plainte auprès de l'OSBI dans le respect des délais indiqués ci-dessous.

Délais applicables

Si nous n'avons pas rendu notre décision dans les 90 jours, vous pouvez présenter votre plainte à l'OSBI à tout moment après l'expiration du délai de 90 jours.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous avez jusqu'à 180 jours pour porter votre plainte devant l'OSBI.

Pour en savoir plus sur l'OSBI, consultez le site www.osbi.ca.

cooperators.ca | 1-833-631-4999

Les fonds communs de placement sont offerts par l'entremise de Services d'investissement financier Co-operators inc. Cette communication est destinée aux résidents du Canada seulement (à l'exclusion du Québec). Services d'investissement financier Co-operators inc. s'engage à protéger la vie privée de ses clients, ainsi que la confidentialité, l'exactitude et la sécurité des renseignements personnels recueillis, utilisés, conservés et divulgués dans le cadre de ses affaires. Consultez la page <https://www.cooperators.ca/fr-CA/PublicPages/Privacy.aspx> pour en savoir plus. Co-operators^{MD} est une marque déposée du Groupe Co-operators limitée.

 **co-operators**^{MD}
Services d'investissement financier Co-operators inc.

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;
- > 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;
- > 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
- > 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
- > Nouveau-Brunswick : www.nbsc-cvmnb.ca
- > Saskatchewan: 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.