

Comment vous faire rembourser

Un guide de l'investisseur pour mieux s'y retrouver dans le système de traitement des plaintes au Canada

FAIR Canada est le seul organisme national sans but lucratif et indépendant qui défend les droits des investisseurs au Canada. Nous sommes le porte-parole fiable qui fournit des commentaires éclairés et objectifs sur des enjeux significatifs qui ont un impact sur l'équité et la protection des investisseurs.

Nous avons préparé ce guide pour aider les consommateurs qui ont déposé une plainte contre leur banque¹ ou leur société d'investissement², et qui souhaitent obtenir une compensation financière pour leurs pertes. Il est conçu pour être facile à suivre et à comprendre, et il met en évidence les droits fondamentaux des consommateurs lorsqu'ils s'adressent aux systèmes internes d'examen des plaintes d'une banque ou d'une société d'investissement. Ce guide donne également un aperçu des organismes externes de traitement des plaintes auxquels on peut avoir recours pour obtenir une indemnisation.

Il existe plusieurs options lorsqu'une plainte ne peut être résolue directement avec la banque ou la société d'investissement, qu'il s'agisse de faire appel à un médiateur externe indépendant, de recourir à l'arbitrage ou d'intenter une action en justice. Les renseignements contenus dans ce guide vous aideront à décider quelle option vous convient le mieux.

À l'intérieur de ce guide

Introduction.....	3
Qu'est-ce qu'une plainte?.....	4
Comment déposer une plainte.....	4
Vous n'êtes pas satisfait de la réponse à votre plainte?.....	6
Un médiateur externe et indépendant.....	6
Arbitrage ou médiation exécutoire.....	9
Procédure de traitement des plaintes si vous résidez au Québec.....	10
Autres options.....	11
Programmes d'indemnisation disponibles dans certaines provinces.....	11
Intenter une action en justice.....	12
Conseils juridiques gratuits.....	12
Ressources pour les investisseurs.....	12
Annexe A - Renseignements généraux et coordonnées.....	13
Annexe B - Exemple de plainte formulée auprès d'une société de services financiers.....	16

Introduction

Si vous n'êtes pas satisfait d'un service ou d'un produit que votre banque ou votre société d'investissement vous a recommandé d'acheter, vous ne devriez pas avoir à vous soucier de la résolution de votre plainte. Si vous souhaitez déposer une plainte, il est important de bien comprendre vos droits, afin de ne pas vous sentir lésé au cours de la procédure.



Malheureusement, la procédure de dépôt d'une plainte peut être déroutante et parfois accablante. **Cela s'explique en partie par le fait que les banques et les sociétés d'investissement sont toutes deux réglementées par des gouvernements et des organismes de réglementation différents.** Ces entités ont mis en place des exigences et des processus différents pour la gestion des plaintes par les banques et par les sociétés d'investissement.

Il est difficile de s'y retrouver dans les procédures de traitement des plaintes, car il faut peut-être soumettre votre plainte à différentes organisations en fonction de la situation :

- Le médiateur indépendant et externe sélectionné par votre banque,
- Le type de produit financier faisant l'objet de votre plainte (par exemple, un compte d'épargne, une action, un fonds commun de placement ou un produit d'assurance-vie),
- Votre province ou territoire de résidence.

Nous avons inclus à la fin de ce guide des ressources importantes et les coordonnées des organismes clés pour savoir comment ou où déposer une plainte.

Les résidents du Québec qui désirent déposer une plainte au sujet de produits ou de services d'investissement doivent contacter l'organisme principal : [Autorité des marchés financiers \(AMF\)](#).

Résultats de l'apprentissage

Après avoir lu ce guide, vous serez en mesure de :

- Savoir comment procéder et à qui vous adresser lorsque vous déposez une plainte pour la première fois.
- Comprendre vos droits fondamentaux au cours de la procédure, notamment le délai de résolution de la plainte dont votre banque ou votre société d'investissement dispose.
- Savoir quand et où déposer votre plainte, si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de votre banque ou de votre société d'investissement.
- Apprendre quelles sont les autres options, si vous n'êtes toujours pas satisfait de la solution.
- Connaître les délais applicables susceptibles de vous affecter.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte peut se rapporter à presque n'importe quel problème et se manifeste pour toute insatisfaction ou tout grief à l'égard d'un produit ou d'un service, qu'elle soit exprimée verbalement ou par écrit.

Si vous n'êtes pas sûr que votre problème peut donner lieu à une plainte, vous devez le porter à l'attention de votre banque ou de votre société d'investissement. Il incombe à ces sociétés de mettre en place une procédure permettant de gérer toutes les plaintes de manière équitable et rapide, et elles doivent vous expliquer cette procédure. Elles doivent également enregistrer les données et rendre compte de la nature des plaintes qu'elles reçoivent. Vous pouvez également contacter l'autorité réglementaire compétente pour discuter de votre plainte. Vous trouverez à l'**Annexe A** du présent guide les coordonnées des organismes à contacter.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre représentant en services financiers, de vos produits ou du service reçu, rassemblez les faits et précisez la solution que vous recherchez.

Comment déposer une plainte

Étape 1 : Rassemblez les faits

Si vous n'êtes pas satisfait de votre représentant en services financiers, de vos produits ou du service reçu, vous devez d'abord rassembler les faits puis préciser la solution que vous recherchez.

Voici quelques exemples de raisons pour lesquelles vous pouvez être insatisfait :

- On vous a facturé des frais excessifs ou cachés.
- Le produit que vous avez acheté ne correspondait pas à vos attentes.
- Votre conseiller a acheté ou vendu des investissements de votre compte sans votre approbation.
- Votre relevé de compte comportait des erreurs ou des transactions non autorisées.
- Le transfert de vos comptes bancaires à une autre banque ou à une autre société d'investissement a été effectué avec du retard.
- Les conseils qui vous ont été donnés ne vous convenaient pas.

En plus de demander une indemnisation pour compenser vos pertes, vous aimeriez peut-être déposer une plainte contre la société pour d'autres raisons, dont les suivantes :

- Vous souhaitez obtenir des excuses.
- Vous voulez que la société corrige l'erreur.
- Vous voulez signaler les actes répréhensibles à l'organisme de réglementation pour aider à protéger d'autres clients.

Étape 2 : Notez les faits se rattachant à votre plainte et conservez un dossier

Notez les faits se rattachant à votre plainte afin de pouvoir communiquer clairement vos préoccupations. Rédigez cette note en expliquant la raison de votre insatisfaction et quand les problèmes se sont produits, indiquez le nom des personnes impliquées, les démarches entreprises jusqu'à présent et le résultat que vous souhaitez obtenir. N'oubliez pas non plus d'indiquer votre nom et vos coordonnées.

Plus vous pouvez fournir de détails et de faits, mieux c'est. Vous trouverez un modèle de lettre de plainte à l'**annexe B** pour vous aider à la rédiger. Consignez dans un dossier les événements, appels, courriels et documents qui appuient votre plainte. Il peut s'agir de copies des documents suivants :

- Conventions de compte, relevés et formulaires.
- Courriels, messages texte ou lettres.
- Invitations à des réunions et messages vocaux enregistrés.
- Documents, dépliants de vente de produits ou informations que votre banque ou votre société d'investissement vous a fournis.

Le saviez-vous?

Les banques et les sociétés d'investissement sont tenues d'accuser réception de votre plainte par écrit.

Étape 3 : Contactez votre prestataire de services financiers

Contactez votre prestataire de services financiers pour discuter du problème avec lui. Il peut s'agir de votre banque ou de ses employés, de votre société d'investissement ou de votre conseiller en placement.

La plupart des plaintes peuvent être résolues directement avec le prestataire de services financiers. Vous pouvez téléphoner, envoyer un courriel ou vous rendre en personne pour déposer votre plainte. Si vous ne savez pas comment contacter le prestataire de services, vous trouverez généralement les coordonnées et la procédure de traitement des plaintes sur le site Web de la société³. Le représentant vous a peut-être fourni des renseignements sur la procédure de plainte lorsque vous avez ouvert un compte dans cette institution.

Indiquez clairement à la personne avec laquelle vous communiquez que vous souhaitez déposer une plainte. N'oubliez pas d'expliquer les événements qui se sont produits, la raison de votre insatisfaction et la solution que vous souhaitez obtenir.

Prenez le temps de bien comprendre le processus. Par exemple :

- En quoi consiste la prochaine étape?
- Quand recevrez-vous une réponse?
- Quels sont le nom et le numéro de téléphone de la personne qui s'occupera de votre plainte?
- Quel est le médiateur indépendant et externe qui gérerait votre plainte si vous n'étiez toujours pas satisfait de la réponse?

Les banques et les sociétés d'investissement doivent accuser réception de votre plainte par écrit. Cet accusé de réception doit mentionner leur procédure de traitement des plaintes, ainsi que le nom et les coordonnées du médiateur externe et indépendant auquel elles ont recours pour résoudre les plaintes si vous n'êtes toujours pas satisfait de leur réponse.

Étape 4 : Examinez leur lettre de réponse

Après réception de votre plainte, les banques et les sociétés d'investissement l'examineront et vous enverront une lettre de réponse. Toutes les banques et sociétés d'investissement doivent vous fournir rapidement une lettre de réponse définitive. Les banques ont un délai maximal de **56 jours** pour tenter de résoudre votre plainte et vous envoyer la lettre. Les sociétés d'investissement ont jusqu'à **90 jours** pour le faire.

La lettre de réponse doit résumer votre plainte, vous faire part de leur décision et vous expliquer comment ils sont parvenus à cette décision. Elle doit également indiquer les options offertes si vous n'êtes pas satisfait de leur réponse.

Si vous êtes **satisfait de la réponse** que vous avez reçue, vous pouvez classer votre plainte à ce stade.

Si vous êtes **insatisfait de la réponse**, ou si la banque ou la société d'investissement ne vous répond pas dans les délais prévus de 56 ou 90 jours, vous avez le droit de transmettre votre plainte à un médiateur indépendant et externe. Il n'est pas nécessaire de faire appel ni de soumettre votre plainte à un niveau supérieur de la banque ou de la société d'investissement.

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse à votre plainte?

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse définitive de votre banque ou de votre société d'investissement, il existe plusieurs options, mais n'oubliez pas que chacune d'entre elles varie en ce qui concerne les coûts, les procédures, le temps requis et l'obligation pour votre banque ou votre société d'investissement de suivre la décision définitive. Voici les différentes voies que vous pouvez suivre :

- Transmettre votre plainte à un médiateur externe et indépendant.
- Recourir à un arbitrage exécutoire.
- Transmettre votre plainte à l'organisme de réglementation approprié.
- Intenter une action en justice.

Médiateur externe et indépendant

La plupart des personnes qui ne sont pas satisfaites de l'offre faite par une banque ou une société d'investissement lors de la résolution de leur plainte s'adresseront à un médiateur externe et indépendant. **Ce dernier vous aidera à régler votre plainte gratuitement.**

Rappel :

Vous devez transmettre votre plainte à l'OSBI ou à l'ADRBO dans les 180 jours (six mois) suivant la réception de la lettre de réponse de votre banque ou de votre société d'investissement. Si vous ne respectez pas ce délai, ces organismes risquent de ne pas pouvoir vous aider.

Au Canada, il existe deux agences qui agissent à titre de médiateur externe et indépendant au nom des banques, et une seule pour les sociétés d'investissement :

[Ombudsman des services bancaires et d'investissement \(OSBI\)](#) – L'OSBI traite toutes les plaintes contre les sociétés d'investissement. Il traite également les plaintes contre la plupart des banques, dont la Banque de Montréal, la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC) et la Banque Laurentienne du Canada. Il peut également traiter les plaintes contre les coopératives de crédit.

[ADR Chambers Banking Ombuds Office \(ADRBO\)](#) – L'ADRBO ne traite que les plaintes contre les banques suivantes : Banque de Nouvelle-Écosse (BNS), Banque digitale de commerce, Banque Nationale du Canada, Banque Royale du Canada (RBC), Banque Tangerine et Groupe Financier Banque TD (TD).

Si vous résidez au Québec et que vous souhaitez formuler une plainte concernant des produits ou des services d'investissement, vous pouvez choisir de vous adresser à l'[AMF](#) plutôt qu'à l'un de ces deux organismes de médiation externes indépendants.

Quand pouvez-vous soumettre une plainte auprès de l'OSBI ou de l'ADRBO?

Les banques

L'OSBI et l'ADRBO examinent tous deux les plaintes formulées contre les banques. S'il s'est écoulé **56 jours** depuis que vous avez déposé votre plainte auprès de votre banque, ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse définitive fournie par votre banque, vous pouvez transmettre votre plainte à l'OSBI ou l'ADRBO, selon le prestataire de services utilisé par votre banque.

Rappel : Même si de nombreuses banques vous offrent la possibilité de faire appel de leur réponse définitive à l'interne, vous n'êtes pas obligé de le faire — **vous pouvez vous adresser directement à l'OSBI ou à l'ADRBO si vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre plainte proposé par la banque.**

Sociétés d'investissement

Seul l'OSBI, et non l'ADRBO, examine les plaintes contre les sociétés d'investissement. L'OSBI peut vous aider **90 jours** après avoir déposé votre plainte auprès de la société d'investissement, ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse qu'elle vous a fournie. Encore une fois, vous ne devez pas faire appel de la réponse de la société d'investissement par le biais de sa propre procédure de plainte.

N'attendez pas trop longtemps

N'oubliez pas de déposer votre plainte auprès de l'OSBI ou de l'ADRBO dans les **180 jours** (six mois) suivant la réception de la lettre de réponse définitive de votre banque (ou de votre société d'investissement dans le cas de l'OSBI). **C'est important car si vous ne respectez pas ce délai, l'OSBI ou l'ADRBO risque de ne pas pouvoir vous aider.**

À quoi vous attendre – Procédure de traitement des plaintes de l'OSBI

L'OSBI enquête sur les plaintes émanant de l'ensemble des banques et des sociétés d'investissement au Canada, à l'exception des six banques qui sont membres de l'ADRBO. L'OSBI peut recommander une indemnisation financière allant jusqu'à un montant maximal de 350 000 \$.

Voici la procédure à suivre pour déposer une plainte auprès de l'OSBI :

1. S'il s'est écoulé **56 jours** (dans le cas des banques) ou **90 jours** (dans le cas des sociétés d'investissement) depuis que vous avez déposé votre plainte, ou si vous avez reçu une réponse et que vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez contacter l'OSBI.
2. Vous pouvez déposer votre plainte auprès de l'OSBI en visitant son site Web à la page [Formuler une plainte](#).
3. L'OSBI vous fera savoir s'il peut vous aider à résoudre votre plainte.
4. Vous devrez fournir des renseignements et des détails concernant votre plainte.
5. On vous demandera de signer un [Formulaire de consentement](#) pour permettre au médiateur externe de s'entretenir avec la banque ou la société d'investissement au sujet de votre plainte et d'entamer son enquête.
6. Dans le cadre de son enquête, l'OSBI pourrait vous demander des renseignements supplémentaires, ainsi qu'à votre banque ou à votre société d'investissement.
7. Une fois son enquête terminée, l'OSBI émet généralement une recommandation concernant votre plainte dans un délai de moins de **120 jours**.
8. Vous pouvez contacter l'OSBI par la poste, téléphone, télécopieur, courriel ou en visitant son site web :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

20 Queen Street West, Suite 2400,
P.O. Box 8, Toronto, ON, M5H 3R3
Téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Région du Grand Toronto : 416-287-2877
Tél. ATS : 1 844-358-3442
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865
Télécopieur : 416-225-4722
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : <https://www.obsi.ca>

À quoi vous attendre – Procédure de traitement des plaintes de l'ADRBO

Voici la procédure à suivre pour déposer une plainte auprès d'ADRBO :

1. S'il s'est écoulé **56 jours** depuis le dépôt de votre plainte auprès de votre banque, ou si vous avez reçu une réponse définitive de cette dernière et que vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez contacter ADRBO.
2. Vous pouvez déposer votre plainte auprès d'ADRBO sur son site Web en cliquant sur [Déposer une plainte](#).
3. On vous demandera de télécharger et d'envoyer par la poste, télécopieur ou courriel un Formulaire de dépôt des plaintes et une Entente de confidentialité et de consentement dûment remplis et signés. Vous trouverez les formulaires sur son site Web en cliquant sur [Formulaires ADRBO](#).
4. ADRBO communiquera avec vous dans les 30 jours pour vous faire savoir s'il est en mesure de mener une enquête concernant votre plainte.
5. S'il est du ressort d'ADRBO de mener une enquête, on pourrait vous demander des renseignements supplémentaires.
6. Votre plainte sera attribuée à un enquêteur et en général, vous recevrez les recommandations d'ADRBO dans un délai de **120 jours**.

7. Vous pouvez contacter ADRBO par la poste, téléphone, télécopieur, courriel ou en visitant son site Web :

ADR Chambers Banking Ombuds Office

P.O. Box 1006

31 Adelaide St. E.

Toronto, Ontario M5C 2K4

Tél. : 1 800-941-3655

Télécopieur : 1 877-803-5127

Courriel : contact@bankingombuds.ca

Site Web : www.bankingombuds.ca

Arbitrage ou médiation exécutoire

Outre le recours à un médiateur externe et indépendant, vous pouvez opter pour la médiation ou l'arbitrage exécutoire.

Dans le cadre d'une médiation, un tiers impartial aide les parties concernées par la plainte à négocier et à parvenir à un règlement satisfaisant pour tous.

L'arbitrage est une procédure plus formelle dans le cadre de laquelle un arbitre agit comme un juge neutre et examine les faits présentés par les deux parties. Après avoir entendu les deux parties, il rend une décision exécutoire sur le plan juridique pour vous et pour la société d'investissement ou la banque. **Contrairement aux services de médiateurs indépendants et externes, les services d'arbitrage ne sont pas gratuits et vous devrez payer des frais pour utiliser cette procédure. Mais en contrepartie, vous pourrez peut-être demander et recevoir une indemnisation supérieure au plafond de 350 000 \$ fixé par l'OSBI.**

Si vous décidez d'opter pour l'arbitrage, vous n'êtes pas tenu d'engager un avocat ou un parajuriste. Mais vous devriez envisager de le faire car l'arbitrage est une procédure légale qui entraîne une décision finale.

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) supervise un processus d'arbitrage pour régler les plaintes contre les courtiers en valeurs mobilières. Pour décider si l'arbitrage exécutoire est une option viable, consultez [la FAQ sur l'arbitrage de l'OCRCVM](#)⁴.

Si cette option vous intéresse, vous devrez d'abord vérifier que votre société d'investissement est réglementée par l'OCRCVM. Visitez son site Web à la page [Les courtiers que nous réglementons](#).

Si votre société est réglementée par l'OCRCVM, vous devrez alors contacter le bon organisme d'arbitrage. L'OCRCVM a désigné deux organismes d'arbitrage indépendants : [ADR Chambers](#) (en anglais seulement) ou, si vous êtes résident du Québec, le [Centre canadien d'arbitrage commercial \(CCAC\)](#).

Si vous décidez d'opter pour l'arbitrage, vous n'êtes pas tenu d'engager un avocat ou un parajuriste. Mais vous devriez envisager de le faire car l'arbitrage est une procédure légale qui entraîne une décision finale. N'oubliez pas que les entreprises engageront des avocats pour les représenter au cours de la procédure.

Pour déclencher le processus d'arbitrage auprès d'ADR Chambers, vous devez soumettre le [Formulaire d'avis d'arbitrage](#) (en anglais seulement). Pour déclencher le processus avec le CCAC, vous devez envoyer un avis par écrit. Consultez les informations suivantes pour savoir ce qu'il faut inclure dans l'avis : [Procédure d'arbitrage spécialisé](#).

Le processus d'arbitrage commence généralement par une réunion préliminaire, souvent par téléphone, au cours de laquelle vous et votre société d'investissement pouvez discuter des questions litigieuses et fixer un calendrier d'arbitrage. Vous aurez également la possibilité de choisir l'arbitre parmi une liste d'experts.

Une fois l'arbitre sélectionné, une date sera fixée pour entendre le litige. L'audience peut avoir lieu en personne, par téléphone ou virtuellement grâce à un logiciel d'application en ligne. L'arbitre peut poser des questions au cours du processus. Vous pouvez opter de présenter votre plainte par écrit seulement. **Après avoir examiné toutes les preuves et tous les témoignages, l'arbitre rendra une décision juridiquement exécutoire.**

Vous trouverez de plus amples informations sur l'arbitrage exécutoire à :

ADR Chambers

Tél. : 416-362-8555 or 1 877-438-7113

Courriel : iiroc-admin@adrchambers.com

Site Web : www.adrchambers.com (en anglais seulement)

Centre canadien d'arbitrage commercial

Tél. Sans frais : 1 800-207-0685

Télécopieur : 418-915-9449

Courriel : greffe@ccac-adr.org or courtclerk@ccac-adr.org

Site Web : <https://ccac-adr.org>

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

Suite 2000, 121 King Street West

Toronto, Ontario, M5H 3T9

Courriel : info-plainte@iiroc.ca

Tél. : 1 877-442-4322

Tél. 2 : 1 800-5555-2323

Tél. 3 : 416-364-6133

Télécopieur : 416-364-0753

Site Web : <https://www.ocrcvm.ca>

Processus de traitement des plaintes si vous résidez au Québec

Si vous résidez au Québec et que vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte ou de la solution proposée (par exemple, si vous avez perdu de l'argent et pensez que la cause provient du fait que votre société de placement ou votre conseiller a agi de façon inappropriée), vous pouvez utiliser les services offerts par [l'Autorité des marchés financiers](#). Vous devez d'abord déposer une plainte officielle auprès de votre société d'investissement. Si vous avez besoin d'aide, l'AMF peut vous assister dans cette démarche. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez demander à votre société d'investissement de transférer votre plainte à l'AMF. Votre société est tenue de le faire en vertu de la loi.

L'AMF évaluera votre plainte et, dans certains cas, pourra vous proposer des services de médiation ou de conciliation. Il s'agit d'une démarche volontaire. Vous n'avez pas besoin d'un avocat pour bénéficier des services de l'AMF. **Le dépôt d'une plainte auprès de l'AMF peut utiliser une partie du temps limité qui vous est accordé dans chaque province pour entamer une action en justice.**

Les sociétés d'investissement ne sont pas obligées de participer à une médiation ou à une conciliation par l'intermédiaire de l'AMF. Cependant, elles acceptent en général d'y participer.

Vous pouvez contacter l'AMF à :

Autorité des marchés financiers

800, Square Victoria, 22^e étage

Montréal, QC H4Z 1G3

Tél. : 514-395-0337

Tél. : 1 877-525-0337

Site Web : www.lautorite.qc.ca

Autres options

Programmes d'indemnisation disponibles dans certaines provinces

Les lois sur les valeurs mobilières en vigueur dans les provinces suivantes permettent aux investisseurs particuliers de présenter une demande d'indemnisation financière jusqu'à un certain montant, s'il y a eu violation des lois provinciales sur les valeurs mobilières. Vous pouvez être admissible si vous pensez que la personne ou la société qui gère vos placements a agi de façon inappropriée et vous a causé un préjudice financier.

Pour de plus amples renseignements, consultez les organismes suivants :

Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique

[Remboursement des fonds aux investisseurs](#) (en anglais seulement) – Vous devrez déterminer si la société d'investissement ou le conseiller a dû verser de l'argent à la British Columbia Securities Commission (BCSC) parce qu'ils ont enfreint la loi. Si c'est le cas et que vous avez subi un préjudice en raison de leur inconduite, vous pourriez être admissible à faire une [demande de paiement](#) (en anglais seulement) à partir de l'argent reçu par la BCSC.

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

[Indemnisation pour perte financières](#) – La législation manitobaine permet aux particuliers de présenter une demande d'indemnisation pour recouvrer des pertes financières jusqu'à concurrence de 250 000 \$. Vous pouvez être admissible à présenter une demande d'indemnisation si vous croyez que la personne ou la société qui gère vos placements vous a induit en erreur ou a agi illégalement d'une manière qui vous a causé un préjudice financier. Vous devrez remplir et soumettre un [formulaire de réclamation](#).

Nouveau-Brunswick : Commission des services financiers et des services aux consommateurs

[Indemnisation pour pertes financières \(art. 188.1 de la Loi sur les valeurs mobilières\)](#) – La législation du Nouveau-Brunswick permet à un directeur général de demander au Tribunal de rendre une ordonnance visant à verser à un demandeur une indemnisation pour pertes financières. Le Tribunal peut rendre une ordonnance d'indemnisation jusqu'à 100 000 \$.

AMF au Québec

[Faire une demande d'indemnisation](#) – Le Fonds d'indemnisation des services financiers peut indemniser les victimes de fraude qui font affaire avec des représentants en assurance, en fonds communs de placement ou en plans de bourses d'études, ainsi qu'avec des experts en sinistres et des planificateurs financiers. Un consommateur peut être indemnisé pour un montant maximal de 200 000 \$ par réclamation.

Autorité des affaires financières et de la consommation de la Saskatchewan

[Demandes de compensation financière](#) (en anglais seulement) – La législation de la Saskatchewan permet aux consommateurs de présenter une demande d'indemnisation. Le consommateur doit remplir un [formulaire de demande](#) (en anglais seulement). À la suite d'une audience, la Financial and Consumer Affairs Authority peut obliger la personne ou la société à verser au demandeur une compensation financière.

Intenter une action en justice

Outre les options susmentionnées, vous pouvez également intenter des poursuites devant les tribunaux civils afin d'obtenir une indemnisation pour compenser vos pertes. Vous pouvez le faire en déposant une demande à la Cour des petites créances ou en intentant une action civile contre votre banque ou votre société d'investissement. Il est important de demander des conseils juridiques dans la province de votre résidence pour connaître les options juridiques qui vous sont offertes.

N'oubliez pas que vous devez intenter une action en justice dans un certain délai, qui peut varier selon la province et le territoire. Dans la plupart des provinces canadiennes, les investisseurs doivent entamer leur procédure judiciaire dans les deux ans suivant la date à laquelle ils ont pris connaissance du motif de la plainte. **Une fois le délai de prescription écoulé, il se peut que vous ne puissiez plus entreprendre des poursuites judiciaires.**

Vous auriez intérêt à consulter un avocat pour savoir comment intenter une action en justice.

Conseils juridiques gratuits

Si vous recherchez des conseils juridiques gratuits et que vous vivez en Ontario, vous pouvez contacter le Service d'aide juridique aux investisseurs suivants :

- Osgoode Hall Law School – [Investor Protection Clinic](#) (en anglais seulement)
- University of Toronto Faculty of Law – [Investor Protection Clinic](#) (en anglais seulement)

Ressources pour les investisseurs

Voici quelques guides gratuits qui peuvent vous aider à déposer une plainte concernant des produits et services d'investissement et bancaires :

- [Outil de recherche – Processus de traitement des plaintes](#)
- [FAIR Canada : Déposer une plainte](#)
- [Comment déposer une plainte auprès de votre institution financière](#)
- [Ressources en cas de problème avec un investissement](#)
- [L'OSBI peut-il vous aider?](#)

Pour en savoir plus sur FAIR Canada, sur la défense des droits des investisseurs et les ressources utiles destinés aux investisseurs, veuillez visiter [FAIRCanada.ca](https://www.faircanada.ca). Suivez-nous sur [LinkedIn](#) et [Twitter](#).

Annexe A

Renseignements généraux et coordonnées

Si votre plainte est liée à un **produit ou à un service de placement**, en plus de communiquer avec votre société d'investissement ou votre ombudsman, vous pouvez communiquer avec l'organisme de réglementation des valeurs mobilières de votre province de résidence.

Alberta

Alberta Securities Commission

Suite 600, 250-5 Street SW
Calgary, AB, T2P 0R4
Tél. : 403-297-6454
Tél. 2 : 1 877-355-0585
Télécopieur : 403-297-6156
Site Web : www.asc.ca (en anglais seulement)
Demandes de renseignements : Inquiries@asc.ca

Columbia-Britannique

Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique

P.O. Box 10142, Pacific Centre
Vancouver, BC, V7Y 1L2
Tél. : 604-899-6500
Tél. : 1 800-373-6393
Télécopieur : 604-899-6506
Site Web : www.bcsc.bc.ca (en anglais seulement)
Demandes de renseignements : inquiries@bcsc.bc.ca

Manitoba

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

500-400 St. Mary Avenue
Winnipeg, MB, R3C 4K5
Tél. : 204-945-2548
Télécopieur : 204-945-0330
Site Web : www.mbsecurities.ca
Demandes de renseignements : securities@gov.mb.ca

Nouveau-Brunswick

Commission des services financiers et des services aux consommateurs

85 Charlotte Street, Suite 300
Saint John, NB, E2L 2J2
Tél. : 506-658-3060
Télécopieur : 506-658-3059
Site Web : www.fcnb.ca
Demandes de renseignements : info@fcnb.ca

Terre-Neuve-et-Labrador

Office of the Superintendent of Securities Service Newfoundland & Labrador

St. John's, NL, A1B 4J6
Tél. : 709-729-4189
Télécopieur : 709-729-6187
Site Web : www.servicenl.gov.nl.ca

Territoires du Nord-Ouest

Bureau du surintendant des valeurs mobilières

Department of Justice Government of Northwest Territories
Yellowknife, NT, X1A 2L9
Tél. : 867-767-9305
Télécopieur : 867-873-0243
Site Web : www.justice.gov.nt.ca

Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Securities Commission

Suite 400, 5251 Duke Street
Halifax, NS, B3J 1P3
Tél. : 902-424-7768
Télécopieur : 902-424-4625
Site Web : www.nssc.novascotia.ca (en anglais seulement)
Demandes de renseignements : NSSCinquiries@novascotia.ca

Nunavut

Bureau des valeurs mobilières Nunavut

1st Floor, Brown Building
Iqaluit, NU, X0A 0H0
Tél. : 867-975-6590
Tél. : 867-975-6594
Site Web : www.nunavutlegalregistries.ca (en anglais seulement)

Ontario

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

20 Queen Street West
Toronto, ON M5H 3S8
Tél. : 416-593-8314
Tél. 2 : 1 877-785-1555
Télécopieur : 416-593-8122
Site Web : www.osc.ca
Demandes de renseignements :
Inquiries@osc.gov.on.ca

Île-du-Prince-Édouard

The Office of the Superintendent Securities

Consumer, Corporate and Insurance Services Division
Office of the Attorney General
Charlottetown, PE C1A 7N8
Tél. : 902-368-4569
Télécopieur : 902-368-5283
Site Web : www.princeedwardisland.ca

Québec

Autorité des marchés financiers

800, Square Victoria, 22e étage
Montréal, QC H4Z 1G3
Tél. : 514-395-0337
Tél. : 1 877-525-0337
Site Web : www.lautorite.qc.ca

Saskatchewan

Autorité des affaires financières et de la consommation de la Saskatchewan

6th Floor 1919 Saskatchewan Drive
Regina, SK S4P 3V7
Tél. : 306-787-5645
Télécopieur : 306-787-5899
Site Web : www.fcaa.gov.sk.ca (en anglais seulement)

Yukon

Bureau du Surintendant des valeurs mobilières Yukon

307 Black Street, 1st Floor,
Whitehorse, Yukon Y1A 2N1
Tél. : 867-667-5466
Tél. : 1 800-661-0408
Télécopieur : 867-393-6251
Site Web : www.yukon.ca

Si votre problème est lié à un produit ou à un service fourni par un courtier en fonds communs de placement en plus de communiquer avec votre société d'investissement ou votre ombudsman, vous pouvez communiquer avec les organismes suivants :

Si vous résidez hors du Québec :

L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels⁵

121 King St W, Toronto, ON, M5H 3T9
Tél. : 416-361-6332
Tél. : 1 888-466-6332 (Option No. 1)
Télécopieur : 416-361-9073
Courriel : complaints@mfd.ca
Site Web : www.mfda.ca

Si vous vivez au Québec :

Autorité des marchés financiers

800, Square Victoria, 22e étage
Montréal, QC, H4Z 1G3
Tél. : 514-395-0337
Tél. : 1 877-525-0337
Site Web : www.lautorite.qc.ca

Si votre problème est lié à un **produit ou à un service fourni par un courtier en valeurs mobilières** en plus de communiquer avec votre société d'investissement ou votre ombudsman, vous pouvez communiquer avec l'organisme suivant :

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

Suite 2000, 121 King Street West
Toronto, Ontario, M5H 3T9

Courriel : InvestorInquiries@iiroc.ca

Tél. : 1 877-442-4322

Tél. : 1 800-555-2323

Tél. : 416-364-6133

Télécopieur : 416-364-0753

Site Web : <https://www.ocrcvm.ca>

Si votre problème est lié à un **produit ou à un service fourni par une banque** en plus de communiquer avec votre banque ou votre ombudsman, vous pouvez communiquer avec l'organisme suivant :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Enterprise Building, 6th Floor
427 Laurier Avenue West
Ottawa, ON, K1R 1B9

Tél. : 1 866-461-3222

Site Web : Canada.ca/FCAC

Annexe B

Exemple de plainte formulée auprès d'une société de services financiers

MODÈLE DE LETTRE DE PLAINTE

Le XX Janvier 202X

Services financiers XXX
123 rue ABC
Ville, Province, Code postal

Votre nom : Jean Tremblay
No de téléphone : 1 999-999-9999
Courriel : JTremblay@xxx.com
Adresse : 456 rue DEF, Ville, Province, Code postal

Monsieur,

Objet : Numéro de compte : 000000000

Je vous écris pour me plaindre des conseils financiers que vous m'avez fournis le XX octobre 202X.

Vous trouverez ci-après les renseignements détaillés :

Je me suis présenté à votre bureau situé au 123 rue ABC le X octobre 202X, en disant que j'aimerais investir parce que les personnes que je suis sur les médias sociaux ont exprimé que l'investissement leur rapportait de l'argent et que je n'ai pas confiance en moi pour investir par moi-même.

Je vous ai expliqué que je suis sans emploi et étudiant à temps plein en troisième année d'université. Le seul argent dont je disposais pour investir était celui que mes parents avaient économisé pour payer mes frais de scolarité et mes dépenses.

Vous m'avez dit que vous pouviez investir mon argent dans un fonds Ultra-court terme et m'avez expliqué que cela produirait des rendements élevés à courte durée. Vous avez déclaré qu'il s'agissait d'un investissement judicieux dans mon cas, car je devais disposer de l'argent en peu de temps pour payer mes frais de scolarité du prochain semestre.

J'ai perdu 15 000 \$ en trois mois. Cette somme devait couvrir mes frais de scolarité, mon loyer et ma nourriture.

En tant qu'étudiant sans emploi, le fonds d'investissement que vous m'avez proposé était trop risqué et ne convenait pas à ma situation. Je souhaite que vous me remboursiez l'argent que j'ai perdu (15 000 \$) pour régler ma plainte.

Veuillez confirmer que vous avez bien reçu cette plainte et qu'elle sera résolue comme je l'ai demandé. Si vous n'êtes pas en mesure de répondre à ma demande, veuillez transmettre ma plainte au service des plaintes. Veuillez également me fournir les détails de la procédure de traitement des plaintes et le nom de la personne-ressource.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à cette plainte.

Sincèrement,

Jean Tremblay

Sources :

¹ Aux fins du présent guide, le terme « banque » inclut les coopératives de crédit fédérales.

² Aux fins du présent guide, l'expression « société d'investissement » désigne toute entreprise ou ses représentants inscrits auprès des organismes de réglementation des valeurs mobilières au Canada pour négocier des valeurs mobilières ou donner des conseils à cet égard.

³ [L'Agence de la consommation en matière financière](#) offre un [outil de recherche](#) qui décrit le processus de traitement des plaintes de toutes les banques ainsi que de plusieurs autres types d'institutions financières au Canada.

⁴ À compter du 1^{er} janvier 2023, l'OCRCVM et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) ont fusionné pour former une nouvelle entité juridique. Dans un avenir prévisible, les coordonnées et les hyperliens de l'OCRCVM et de l'ACFM figurant dans le présent guide vous redirigeront vers l'endroit ou la personne à contacter au sein du nouvel organisme d'autoréglementation (OAR). FAIR Canada a l'intention de mettre ce guide à jour lorsque de nouveaux liens de sites Web et de nouvelles coordonnées seront disponibles au cours de l'année 2023.

⁵ À compter du 1^{er} janvier 2023, l'OCRCVM et l'ACFM ont fusionné pour former une nouvelle entité juridique. Dans un avenir prévisible, les coordonnées et les hyperliens de l'OCRCVM et de l'ACFM figurant dans le présent guide vous redirigeront vers l'endroit ou la personne à contacter au sein du nouvel OAR. FAIR Canada a l'intention de mettre ce guide à jour lorsque de nouveaux liens de sites Web et de nouvelles coordonnées seront disponibles au cours de l'année 2023.

Avis de non-responsabilité :

Ce guide ne doit pas être considéré comme des conseils juridiques ou professionnels. Il n'a pas pour but d'aborder l'ensemble des différents types de plaintes qu'un consommateur peut avoir. Il se concentre plutôt sur les plaintes relatives à des fautes ou à des erreurs commises dans le cadre de services bancaires ou d'investissement et de ventes de produits ayant entraîné des pertes financières.