

# 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 banque<sup>1</sup> ou leur société d'investissement<sup>2</sup>, et souhaitent obtenir une compensation financière pour leurs pertes. Il est 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 qui peuvent aider à 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. Ce guide vous aidera 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
Ombudsman des services bancaires et d'investissement.....	6
Arbitrage ou médiation exécutoire.....	8
Processus de traitement des plaintes – Résidents du Québec.....	10
Autres options.....	10
Programmes d'indemnisation disponibles dans certaines provinces.....	10
Intenter une action en justice.....	11
Conseils juridiques gratuits.....	12
Ressources pour les investisseurs.....	12
Annexe A - Renseignements généraux et coordonnées .....	13
Annexe B - Modèle 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, vous ne devriez pas avoir à vous préoccuper de la résolution de votre plainte. Il est impératif de bien comprendre vos droits, afin de ne pas vous sentir lésé au cours de la procédure.



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 réglementées par des gouvernements et des organismes de réglementation différents.** Ils ont des exigences et des processus de gestion des plaintes différents.

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

- 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 ajouté à la fin de ce guide des ressources essentielles et les coordonnées des organismes pour savoir comment et où déposer une plainte.

## Résultats de l'apprentissage

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

- Savoir à qui vous adresser et comment procéder 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 que votre banque ou votre société d'investissement doit respecter.
- 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.
- Savoir de quelles autres options vous pourriez disposer si vous n'êtes toujours pas satisfait de la solution.
- Connaître tous les délais applicables susceptibles d'affecter votre cas.

## Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte peut se rapporter à presque n'importe quel problème, insatisfaction ou grief à l'égard d'un produit ou d'un service, et peut être faite verbalement ou par écrit.

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.

Si vous n'êtes pas sûr que votre problème puisse donner lieu à une plainte, parlez-en à votre banque ou à votre société d'investissement. Ces sociétés sont tenues d'avoir une procédure permettant de gérer toutes les plaintes de manière équitable et rapide, de vous expliquer cette procédure et de documenter la nature des plaintes reçues. 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.

## 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 et préciser la solution que vous recherchez.

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

- La banque ou le courtier 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 que vous avez reçus 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. Expliquez la raison de votre insatisfaction, quand les problèmes se sont produits, le nom des personnes impliquées, les démarches entreprises jusque-là 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 doivent confirmer par écrit qu'elles ont reçu une plainte.

## 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 présenter en personne pour déposer votre plainte, ou rechercher les coordonnées et la procédure de traitement des plaintes sur le site Web de la société<sup>3</sup>. Le représentant vous aura peut-être déjà fourni des détails 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. Expliquez 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?
- Quand pourrez-vous contacter un ombudsman externe indépendant — l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) — pour vous aider si vous n'étiez pas satisfait de la réponse donnée par votre banque ou société d'investissement?

Les banques et les sociétés d'investissement doivent vous confirmer par écrit qu'elles ont reçu votre plainte. Cette confirmation doit comprendre les détails de leur procédure de traitement des plaintes et les coordonnées nécessaires pour adresser votre plainte à un niveau supérieur si vous n'êtes pas satisfait de leur réponse. La plupart des investisseurs peuvent adresser une plainte à l'OSBI. Les résidents du Québec pourraient avoir d'autres options selon le lieu d'enregistrement de leur institution financière. Voir « Processus de traitement des plaintes - Résidents du Québec » à la page 10 pour plus de détails.

## 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** et les sociétés d'investissement ont jusqu'à **90 jours** pour résoudre votre plainte et vous envoyer cette lettre.

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

Si vous êtes **satisfait de la réponse**, 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 répond pas dans les délais prévus de 56 ou 90 jours, vous avez le droit de transmettre votre plainte à l'OSBI (ou à l'Autorité des marchés financiers (AMF) si votre plainte concerne une société d'investissement enregistrée au Québec). 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, vous avez d'autres options — mais n'oubliez pas que chacune varie en termes de coûts, de procédures, de temps requis et d'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 l'OSBI.
- Recourir à un arbitrage exécutoire.
- Transmettre votre plainte à l'organisme de réglementation approprié.
- Intenter une action en justice.

### Ombudsman des services bancaires et d'investissement

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 l'[OSBI](#), un ombudsman externe indépendant. **L'OSBI vous aidera à régler votre plainte gratuitement.**

L'OSBI traite les plaintes soumises contre toutes les sociétés d'investissement enregistrées auprès de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) ou de multiples autres juridictions au Canada. À compter du 1<sup>er</sup> novembre 2024, l'OSBI est devenu le seul organisme de traitement des plaintes déposées contre les banques. L'OSBI peut aussi traiter les plaintes contre les coopératives de crédit.

#### Rappel :

**Vous devez transmettre votre plainte à l'OSBI 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.**

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

### 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.

**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 si vous n'êtes pas satisfait du règlement proposé par la banque.**

**Plaintes contre les banques avant le 1<sup>er</sup> novembre 2024** : Avant le 1<sup>er</sup> novembre 2024, il existait deux ombudsmans externes pour les banques : l'OSBI et l'ADR Chambers — Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO). Avant cette date, les banques suivantes utilisaient l'ADRBO pour traiter les plaintes : Banque de Nouvelle-Écosse (BNS), Banque Nationale du Canada, Banque Royale du Canada (RBC), Banque Tangerine et Groupe Financier Banque TD (TD). **Si vous aviez soumis une plainte à l'ADRBO avant le 1<sup>er</sup> novembre et que cette plainte reste non résolue après cette date, l'ADRBO continuera de s'en occuper jusqu'à sa résolution.**

Si le processus de traitement de la plainte avait été démarré auprès de l'ADRBO, vous êtes tenu de poursuivre ce processus avec l'ADRBO et vous ne pourrez pas rouvrir le processus auprès de l'OSBI après le 1<sup>er</sup> novembre. Toutefois, le processus de l'ombudsman est entièrement volontaire. Vous pouvez par conséquent vous retirer du processus de l'ADRBO à tout moment. Veuillez vous reporter à la section [FAQ](#) du site Web de l'OSBI pour plus d'information sur la transition de l'ADRBO à l'OSBI.

### 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 n'êtes pas obligé d'utiliser la procédure interne de la société d'investissement pour faire appel de leur décision.

### N'attendez pas trop longtemps

N'oubliez pas de déposer votre plainte auprès de l'OSBI 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 risque de ne pas pouvoir vous aider.**

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

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 la page [Nouvelle enquête](#) de son site Web.
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 à l'OSBI 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, rue Queen Ouest, bureau 2400  
C.P. 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3  
Téléphone sans frais : 1 888 451-4519  
Région du Grand Toronto (RGT) : 416-287-2877  
Tél. ATS : 1 844-358-3442  
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865  
Télécopieur (RGT) : 416-225-4722  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
Site Web : <https://www.obsi.ca>

## Arbitrage ou médiation exécutoire

Au lieu de recourir à l'OSBI, vous pouvez choisir de passer par une procédure de médiation ou d'arbitrage exécutoire.

Dans le cadre d'une médiation, un tiers impartial aide les deux parties à négocier et à parvenir à une entente.

L'arbitrage est une procédure plus formelle dans le cadre de laquelle un arbitre examine le cas et rend une décision exécutoire. **Contrairement à l'OSBI, les services d'arbitrage ne sont pas gratuits et vous devrez payer les frais vous-même. Mais en contrepartie, l'indemnisation pourrait être supérieure au plafond de 350 000 \$ fixé par l'OSBI.**

L'OCRI 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 page de l'OCRI [FAQ sur l'arbitrage](#).

Si vous décidez d'opter pour l'arbitrage dans le cadre du programme d'arbitrage de l'OCRI, vous devriez envisager d'engager un avocat car la décision est finale et exécutoire.

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

Si votre société est réglementée par l'OCRI, vous devez contacter le bon organisme d'arbitrage. L'OCRI 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 dans le cadre du programme d'arbitrage de l'OCRI, vous devriez envisager d'engager un avocat car la décision est finale et exécutoire. 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 remplir et soumettre le [Formulaire d'avis d'arbitrage](#) (en anglais seulement). Si vous voulez 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 grâce à un logiciel d'application en ligne. L'arbitre peut poser des questions au cours du processus. Vous pouvez aussi choisir 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 : [ciro-admin@adr.ca](mailto:ciro-admin@adr.ca)

Site Web : [www.adrchambers.com](http://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](mailto:greffe@ccac-adr.org) or [courtclerk@ccac-adr.org](mailto:courtclerk@ccac-adr.org)

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

## **Organisme canadien de réglementation des investissements**

Bay Adelaide North

40, rue Temperance, bureau 2600

Toronto, Ontario, M5H 3T9

Courriel : [info@ciro.ca](mailto:info@ciro.ca)

Tél. : 1 877-442-4322

Appel sans frais (hors Canada/É.-U.) : 800 5555 2323

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

## **Processus de traitement des plaintes – Résidents du Québec**

Si vous résidez au Québec et n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée par votre société d'investissement, vous pouvez utiliser les services de l'OSBI ou de l'AMF si la société est membre de l'OSBI. Si ce n'est pas le cas, déposez votre plainte auprès de l'AMF. Utilisez [Trouver votre firme](#) de l'OSBI pour vérifier les sociétés membres.

Vous devez d'abord déposer plainte officiellement auprès de votre société d'investissement avant de demander à l'AMF de traiter votre plainte. Si vous avez besoin d'aide, l'AMF peut vous aider. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de votre société, vous pouvez leur demander 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 et les sociétés d'investissement ne sont pas tenues de participer au processus de médiation ou de conciliation de l'AMF, toutefois, elles acceptent généralement de le faire. 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 accaparer une partie du temps limité qui vous est accordé dans chaque province pour entamer une action en justice.**

Vous pouvez contacter l'AMF à :

### **Autorité des marchés financiers**

800, rue du Square Victoria

Montréal, QC H3C 0B4

Tél. : 514-395-0337

Sans frais : 1 877-525-0337

Site Web : <https://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 avaient 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 pertes 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 pensez 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](#) – 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 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 pour 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 destinées aux investisseurs, veuillez visiter [FAIRCanada.ca](http://FAIRCanada.ca).

Vous pouvez nous suivre sur [LinkedIn](#) et [X](#) (auparavant appelé 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 l'OSBI, vous pouvez communiquer avec l'organisme de réglementation des valeurs mobilières de votre province de résidence.

#### Alberta

##### Commission des valeurs mobilières de l'Alberta

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

#### Colombie-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](http://www.bcsc.bc.ca) (en anglais seulement)  
Demandes de renseignements : [inquiries@bcsc.bc.ca](mailto: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](http://www.mbsecurities.ca)  
Demandes de renseignements : [securities@gov.mb.ca](mailto: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. : 1-866-933-2222  
Télécopieur : 506-658-3059  
Site Web : [www.fcnb.ca](http://www.fcnb.ca)  
Demandes de renseignements : [info@fcnb.ca](mailto:info@fcnb.ca)

#### Terre-Neuve-et-Labrador

##### Bureau du surintendant des valeurs mobilières Service de Terre-Neuve-et-Labrador

St. John's, NL, A1B 4J6  
Tél. : 709-729-4189  
Télécopieur : 709-729-6187  
Site Web : <https://www.gov.nl.ca/dgsnl/securities/>

#### Territoires du Nord-Ouest

##### Bureau du surintendant des valeurs mobilières

Ministère de la justice, Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest  
Yellowknife, NT, X1A 2L9  
Tél. : 867-767-9305  
Télécopieur : 867-873-0243  
Site Web : <https://www.justice.gov.nt.ca/fr/les-divisions/division-des-enregistrements-de-documents-officiels/bureau-des-valeurs-mobilieres/>

#### Nouvelle-Écosse

##### Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse

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

#### Nunavut

##### Bureau des valeurs mobilières Nunavut

1st Floor, Brown Building  
Iqaluit, NU, X0A 0H0  
Tél. : 867-975-6590  
Tél. n° 2 : 867-975-6594  
Site Web : [www.nunavutlegalregistries.ca](http://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](http://www.osc.ca)  
Demandes de renseignements : [inquiries@osc.gov.on.ca](mailto:inquiries@osc.gov.on.ca)

## Île-du-Prince-Édouard

### Agence de la consommation en matière financière du Canada

Ministère de la justice et de la Sécurité publique  
Charlottetown, PE C1A 7N8  
Tél. : 902-368-4569  
Télécopieur : 902-368-5283  
Site Web : [www.princeedwardisland.ca](http://www.princeedwardisland.ca) (en anglais seulement)

## Québec

### Autorité des marchés financiers

800, rue du Square Victoria  
Montréal, QC H3C 0B4  
Tél. : 514-395-0337  
Tél. : 1 877-525-0337  
Site Web : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

## Saskatchewan

### Autorité des affaires financières et de la consommation de la Saskatchewan

4e étage, 2365 rue Albert  
Regina, SK S4P 4K1  
Tél. : 306-787-5645  
Télécopieur : 306-787-5899  
Site Web : [www.fcaa.gov.sk.ca](http://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](http://www.yukon.ca)

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

### Si vous résidez hors du Québec :

#### Organisme canadien de réglementation des investissements

Bay Adelaide North  
40, rue Temperance, bureau 2600  
Toronto (Ontario) M5H 0B4  
Courriel : [info@ciro.ca](mailto:info@ciro.ca)  
Téléphone : 1 877-442-4322  
Appel sans frais (hors Canada/É.-U.) : 800 555 2323  
Site Web : <https://www.ocri.ca/>

**Si vous résidez au Québec:**

**Autorité des marchés financiers**

800, rue du Square Victoria

Montréal (Québec) H3C 0B4

Tél. : 514-395-0337

Tél. : 1 877-525-0337

Site Web : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.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 avec l'OSBI, vous pouvez communiquer avec l'organisme suivant :

**Agence de la consommation en matière financière du Canada**

427 Laurier Avenue Ouest, 5<sup>e</sup> étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Tél. : 1 866-461-3222 (anglais)

Tél.: 1 866-461-2232 (français)

Site Web : [Canada.ca/ACFC](http://Canada.ca/ACFC)



## Annexe B

### Modèle de plainte formulée auprès d'une société de services financiers

#### MODÈLE DE LETTRE DE PLAINTE

Le XX Janvier 202X

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

Votre nom : Jean Tremblay

Adresse : 456 rue DEF, Ville, Province, Code postal  
No de téléphone : 1 999-999-9999  
Courriel : [JTremblay@xxx.com](mailto:JTremblay@xxx.com)

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 dit que l'investissement leur rapportait de l'argent, et que je n'étais pas sûr de savoir comment 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 aussi déclaré qu'il s'agissait d'un investissement judicieux dans mon cas, car je devais pouvoir disposer de l'argent 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 Dans ce guide, le terme « banque » inclut les coopératives de crédit fédérales.
- 2 Dans ce 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.

#### 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 les divers 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. Ce guide a été actualisé le 12 décembre 2024 et reflète l'information disponible à ce moment-là.*