



**ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERES DE FONDS MUTUELS
RENSEIGNEMENTS SUR LES PLAINTES DES CLIENTS**

Les clients des courtiers de fonds mutuels qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander que le problème soit réglé. Les courtiers qui sont membres de l'ACFM doivent s'assurer que toutes les plaintes de leurs clients sont traitées de façon équitable et rapide. Si vous avez une plainte à formuler, voici certaines des démarches que vous pourriez entreprendre :

- Entrez en communication avec votre courtier en épargne collective. Les sociétés membres ont envers vous, l'investisseur, la responsabilité de surveiller la conduite 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 déposerez et vous communiquera les résultats de son enquête dans le délai auquel on peut s'attendre de la part d'un membre agissant diligemment dans les circonstances, soit, dans la plupart des cas, dans un délai de trois mois suivant la réception de votre plainte. Il est utile de formuler votre plainte par écrit.
- Communiquez avec l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels («ACFM»), qui est l'organisme d'autoréglementation canadien auquel appartient votre courtier en épargne collective. L'ACFM enquête sur les plaintes déposées à l'égard de courtiers en épargne collective et de leurs représentants, et prend les mesures d'exécution qui peuvent s'imposer dans les circonstances. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ACFM en tout temps, que vous ayez déposé ou non une plainte auprès de votre courtier en épargne collective. Vous pouvez communiquer avec l'ACFM des manières suivantes :
 - ✓ en remplissant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse www.mfda.ca,
 - ✓ par téléphone à Toronto, au 416-361-6332, ou en composant le numéro sans frais 1-888-466-6332,
 - ✓ par courriel, à complaints@mfda.ca¹,
 - ✓ par la poste, en écrivant au 121 King Street West, Suite 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9 ou, par télécopieur, au 416-361-9073.

Indemnisation :

L'ACFM n'ordonne pas à ses membres d'indemniser ou de dédommager leurs clients. L'ACFM a été créée en vue de réglementer les activités, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et de leurs représentants et a pour mandat de rehausser la protection des épargnants et d'accroître la confiance du public envers le secteur des fonds mutuels canadiens. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, vous devriez considérer vous adresser aux organismes qui suivent :

- **Ombudsman des services bancaires et d'investissement («OSBI»):** Une fois que le service de conformité de votre courtier a répondu à votre plainte, vous pouvez communiquer avec l'OSBI. Vous pouvez également communiquer avec l'OSBI si le service de conformité de votre courtier n'a pas répondu à votre plainte dans les 90 jours suivant sa réception. L'OSBI met en œuvre un processus indépendant et impartial d'examen et de règlement des plaintes formulées à l'égard de services financiers fournis à des clients. L'OSBI peut recommander, de façon non contraignante, que votre courtier vous dédommage (jusqu'à concurrence de 350 000 \$) s'il détermine que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères des services financiers et des pratiques commerciales adéquats, des codes de pratique ou de conduite pertinents, de la réglementation du secteur et de la loi. L'OSBI vous offre ces services sans frais et en toute confidentialité. Vous pouvez entrer en communication avec l'OSBI :
 - ✓ par téléphone à Toronto, au 416-287-2877, ou en composant le numéro sans frais 1-888-451-4519,
 - ✓ par courriel, à ombudsman@obsi.ca.
- **Services d'un avocat :** Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous devez engager des poursuites au civil. Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulée, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.
- **Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan :** Les autorités en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans des cas précis, d'ordonner à une personne ou à une société qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de la province de verser une indemnisation à un requérant. Le requérant peut ensuite faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par un tribunal de juridiction supérieure de cette province. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter 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») dédommage les victimes de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds survenus lorsqu'elles font affaire avec les personnes et les entreprises autorisées à exercer aux termes des lois régissant la prestation de services financiers au Québec. Elle statue également sur l'admissibilité des réclamations et fixe le montant de l'indemnisation qui doit être versé à la victime. Un consommateur peut ainsi être indemnisé pour un montant maximal de 200 000 \$ par réclamation, et ce, à l'aide des sommes accumulées dans un fonds d'indemnisation des services financiers. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter le site www.lautorite.qc.ca.

¹ Vous devez tenir compte des questions liées à la sécurité des transmissions électroniques lorsque vous transmettez des renseignements confidentiels au moyen d'un courriel non sécurisé.

TRAITEMENT DES PLAINTES CHEZ DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC

Desjardins Cabinet de services financiers inc. (DCSF) a établi une procédure efficace de traitement des plaintes de clients qui respecte les standards de qualité définis par la réglementation. Cette procédure permet à un client qui allègue un grief relatif au traitement de son compte d'avoir accès à un service d'examen et d'enquête objectif de résolution de différends et d'obtenir une réponse dans des délais prescrits.

Le présent document est un sommaire de cette procédure que DCSF remet à tout nouveau client et au client qui a déposé une plainte (la remise du document est actuellement applicable pour tous les territoires et provinces au Canada, sauf pour les résidents du Québec). Il est également disponible sur le site de Desjardins à l'adresse : www.desjardins.com.

Qu'est-ce qu'une plainte

Une «plainte» est réputée comprendre toute déclaration écrite ou verbale alléguant un grief, y compris les communications électroniques d'un client, concernant :

- Desjardins Cabinet de services financiers inc. (DCSF);
- un représentant en épargne collective (personne autorisée) de DCSF;
- ou un ancien représentant en épargne collective de DCSF.

Le grief porte sur des événements, tels qu'ils sont décrits ci-dessous, qui se sont produits pendant que le représentant en épargne collective était un représentant en épargne collective de DCSF :

- la violation de la confidentialité des renseignements du client;
- la présentation de recommandations de placement ou d'emprunt pour placement (recours au levier financier) inadéquates (sauf pour le compte de non-clients);
- le vol, la fraude, le détournement de fonds ou de titres, la falsification, des informations trompeuses et toute négociation non autorisée;
- l'exercice d'activités liées aux valeurs mobilières par le représentant en épargne collective ailleurs que chez DCSF;
- l'exercice d'une occupation non déclarée ailleurs que chez DCSF;
- des opérations financières personnelles avec un client, le blanchiment d'argent, la manipulation des cours ou les opérations d'initiés.

Comment déposer une plainte auprès de DCSF

Pour déposer une plainte chez DCSF, vous devez d'abord la formuler à votre représentant en épargne collective (ou à son supérieur hiérarchique). Si non résolue par celui-ci, votre représentant en épargne collective (ou son supérieur hiérarchique) acheminera votre plainte écrite à son responsable de la conformité, lequel la transmettra dans les 24 heures de sa réception à DCSF. Il est suggéré que votre plainte décrive la situation ou l'inconduite reprochée, le préjudice subi, ainsi que le règlement attendu.

Comment DCSF traitera votre plainte

- Un conseiller en conformité de DCSF est désigné responsable du traitement de votre plainte.
- Un accusé réception vous est envoyé par le conseiller en conformité responsable dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte. Ses coordonnées y sont indiquées, si vous souhaitez fournir des renseignements supplémentaires ou vous enquerir du statut de votre plainte.
- Le conseiller en conformité responsable procède à l'examen complet de votre dossier et conduit une enquête.
- La réponse détaillée du conseiller en conformité responsable de votre plainte vous est transmise par courrier dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 90 jours à compter de la date de la réception de votre plainte à DCSF. Cette réponse comprend un résumé de votre plainte, les résultats de l'examen et la décision finale soutenue d'une explication.
- La liste des recours dont vous bénéficiez, si vous n'êtes pas satisfait de l'examen de votre plainte ou du résultat de cet examen, est incluse à l'accusé réception et à la réponse finale.
- Si le conseiller en conformité responsable n'est pas en mesure de vous expédier sa réponse détaillée dans le délai de 90 jours, il communiquera avec vous avant l'expiration du délai pour vous informer des raisons de ce retard et du délai prévu pour finaliser l'examen.
- Dans le cas d'une offre de règlement financier, nous pourrions vous demander de signer une décharge et renonciation pour des raisons juridiques.