

## ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIER DE FONDS MUTUELS

### Formulaire relatif aux 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 de l'une des manières suivantes :
  - ✓ en remplissant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse [www.mfda.ca](http://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.ca](mailto:complaints@mfda.ca),<sup>1</sup>
  - ✓ 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 canadien. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, vous devriez considérer vous adresser aux organismes qui suivent :

- **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») :** Vous pouvez porter plainte auprès de l'OSBI après avoir communiqué avec votre courtier à ce sujet, à l'un des moments suivants :
  - ✓ si le service de conformité de votre courtier n'a pas répondu à votre plainte dans les 90 jours suivant sa réception, ou
  - ✓ après que le service de conformité de votre courtier a répondu à votre plainte, mais que vous n'êtes pas satisfait de la réponse. **Vous disposez d'un délai de 180 jours civils pour soumettre votre plainte à l'OSBI suivant la réception de la réponse du courtier.**
- L'OSBI met en oeuvre 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](mailto: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](http://www.msc.gov.mb.ca)
  - ✓ Nouveau-Brunswick : [www.nbsc-cvmnb.ca](http://www.nbsc-cvmnb.ca)
  - ✓ Saskatchewan : [www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca)
- **Québec :**
  - ✓ Si vous êtes insatisfait des résultats ou de l'examen d'une plainte, l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») peut revoir votre plainte ou vous offrir des services de règlement de différends.
  - ✓ Si vous croyez être victime d'une fraude, d'une manoeuvre dolosive ou d'un détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour savoir si vous êtes admissible à soumettre une plainte au Fonds d'indemnisation des services financiers. Le montant maximal de l'indemnisation est de 200 000 \$. Il est payable à l'aide des sommes accumulées dans le fonds si la réclamation est jugée admissible.
  - ✓ Pour de plus amples renseignements :
    - Veuillez appeler l'AMF au 418 525-0337 (au Québec) ou au numéro sans frais 1 877 525-0337.
    - Veuillez consulter le site [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

<sup>1</sup> 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.

## QUE SAVOIR SUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE CHEZ DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC. ?

Les Fonds Desjardins, les parts permanentes, les parts de capital Fédération et les placements détenus dans un compte de placements stratégiques disponibles dans le réseau des caisses Desjardins et les recommandations de placement sont offerts par des représentants en épargne collective et/ou des planificateurs financiers inscrits auprès de Desjardins Cabinet de services financiers inc. (DCSF), courtier en épargne collective et cabinet de planification financière. Celui-ci est tenu par la loi de traiter toutes les insatisfactions formulées à l'encontre de ses inscrits ou anciens inscrits.

DCSF, en collaboration avec l'Ombudsman du Mouvement Desjardins, a établi un cadre efficace, équitable et gratuit de traitement des plaintes des clients, qui répond aux standards de qualité définis par la réglementation.

**La procédure de traitement des plaintes chez DCSF permet aux clients qui allèguent une inconduite d'avoir recours à un service d'examen et d'enquête objectif de résolution des différends et d'obtenir une réponse dans des délais clairement définis.**

Le présent document est un sommaire de cette procédure que DCSF remet à tout nouveau client et au client ayant déposé une plainte. Il est également disponible sur le site de Desjardins à l'adresse : [www.desjardins.com](http://www.desjardins.com).

### Sont notamment considérés comme une inconduite :

- Une insatisfaction traitée dans le cours normal des affaires où le client demeure insatisfait;
- De mauvais conseils en matière de placement;
- La présentation de recommandations d'emprunt pour placement (effet de levier);
- Toute recommandation émise par un planificateur financier;
- Des pertes sur placements;
- La présentation d'information fausse ou trompeuse ou d'une promesse de rendement;
- Une opération non autorisée par rapport à un ou des comptes de client;
- Des opérations financières personnelles avec un client;
- La violation de la confidentialité des renseignements du client;
- Le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de titres, le faux, la falsification;
- La manipulation des cours et les opérations d'initiés;
- Le blanchiment d'argent;
- L'exercice d'activités liées aux valeurs mobilières ailleurs que chez DCSF;
- Un conflit d'intérêts non déclaré ou visé par une interdiction;
- Une violation d'une ordonnance d'une Commission des valeurs mobilières ou de l'ACFM;
- Toute autre situation s'apparentant à ce qui précède, que le plaignant allègue ou non un préjudice financier, et que celui-ci soit un client ou un non-client.

### Ne constituent pas une plainte :

- Une insatisfaction portant sur une question de service à la clientèle et qui ne fait pas l'objet d'une loi sur les valeurs mobilières ou d'exigences réglementaires;
- Toute démarche visant à faire corriger un problème à la suite d'une erreur ou d'une omission dans la négociation de bonne foi.

Pour toute insatisfaction en lien avec ces deux (2) derniers éléments, nous vous invitons à communiquer avec votre caisse. Toutefois, si vous demeurez insatisfait du traitement de votre insatisfaction, vous pouvez transmettre votre plainte à l'adresse indiquée au paragraphe suivant.

**Pour déposer une plainte chez DCSF :** Les plaintes écrites peuvent être transmises par courrier à l'adresse suivante :  
Desjardins Cabinet de services financiers inc.  
100, rue des Commandeurs, Lévis (Québec) G6V 7N5

Il est conseillé de décrire l'inconduite reprochée, le préjudice subi, ainsi que la mesure corrective demandée.

Par contre, si vous n'êtes pas en mesure de rédiger votre plainte, vous avez la possibilité de communiquer avec votre représentant en épargne collective, votre planificateur financier, son supérieur hiérarchique ou le responsable de la conformité de votre caisse.

Dans l'éventualité où vous auriez de la difficulté à présenter votre plainte, nous vous suggérons de consulter le site Internet de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Des outils pouvant vous aider dans votre démarche sont mis à votre disposition :

<http://www.lautorite.qc.ca/clientele/consommateur/comment-porter-plainte.fr.html>

### Suite au dépôt de la plainte :

- Un conseiller du service de la conformité est désigné responsable de votre dossier. Ses coordonnées sont disponibles dans l'accusé de réception qui vous sera expédié dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte;
- La personne responsable de votre dossier procède à son examen et conduit son enquête;
- La réponse détaillée, suite à l'analyse de votre dossier, vous sera transmise par courrier dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 90 jours civils après la réception de tous les renseignements nécessaires. Cette réponse comprend un résumé de la plainte, les résultats de l'enquête et la décision finale accompagnée d'une explication;
- Si le service de la conformité est dans l'impossibilité de vous transmettre une réponse détaillée dans ce délai de 90 jours, celui-ci 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;
- Dans l'éventualité où vous ne seriez pas satisfait de cette réponse, la liste des recours dont vous bénéficiez est jointe à l'accusé de réception et à la réponse finale.

**Les autres recours qui s'offrent à vous :** Si vous n'êtes pas satisfait de l'examen de votre plainte par le service de la conformité, plusieurs autres recours s'offrent à vous, notamment :

- **Ombudsman du Mouvement Desjardins :** Sur demande écrite de votre part, le service de la conformité peut transmettre à l'Ombudsman une copie de votre dossier de plainte. Celui-ci agira comme instance de dernier recours au sein du Mouvement Desjardins. À la suite de l'analyse, une réponse détaillée vous sera transmise dans un délai de 90 jours environ, après la réception de tous les renseignements nécessaires.

Vous pouvez également lui transmettre directement votre dossier, à l'adresse suivante :

Ombudsman du Mouvement Desjardins,  
C.P. 7, succursale Desjardins, Montréal (Québec) H5B 1B2  
Adresse courriel : [bureau.ombudsman@desjardins.com](mailto:bureau.ombudsman@desjardins.com)

Pour de plus amples informations, consultez le « Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients » au recto du présent document.