

**PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE 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 ainsi que 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). En tant que courtier en épargne collective et cabinet de planification financière, DCSF est tenu par la loi de traiter toutes les plaintes formulées à l'encontre de ses inscrits ou anciens inscrits.

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

Pour toute situation problématique, nous vous invitons à communiquer avec votre caisse. Par la suite, si vous demeurez insatisfait du traitement de votre dossier par la caisse, vous pouvez transmettre votre plainte par écrit, à l'adresse suivante :

Desjardins Cabinet de services financiers inc.  
100, rue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 7N5

Cependant, si vous ne souhaitez pas mettre votre plainte par écrit, vous pouvez communiquer avec le supérieur hiérarchique de votre représentant en épargne collective ou de votre planificateur financier, ou avec le responsable de la conformité de votre caisse afin que votre plainte soit transmise à DCSF pour traitement.

En tout temps, vous pouvez consulter le site Internet de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Des outils facilitant votre démarche sont mis à votre disposition : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/>.

**Sont notamment considérés comme une plainte :**

- ✓ Toute déclaration d'un client alléguant une inconduite relative à un produit distribué par DCSF qu'il détient ou qu'il a déjà détenu ou relative à un conseil émis par l'un de ses inscrits ou anciens inscrits ;
- ✓ 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, la présentation d'information fausse ou trompeuse, la promesse de rendement ;
- ✓ Une opération non autorisée par rapport à un ou des comptes de clients ;
- ✓ La violation de la confidentialité des renseignements du client ;
- ✓ Un conflit d'intérêts non déclaré ;
- ✓ Le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de titres, le faux et la falsification ; la manipulation des cours et les opérations d'initiés ; le blanchiment d'argent.

**Suivant le dépôt de la plainte auprès de DCSF :**

- ✓ Les coordonnées de l'analyste assigné à votre dossier seront disponibles dans l'accusé de réception qui vous sera expédié dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte ;
- ✓ L'analyste assigné à votre dossier procédera à son examen et conduira son analyse ;
- ✓ La réponse détaillée à la suite de l'analyse de votre dossier vous sera transmise par courrier dans les 90 jours calendrier suivant la réception de votre plainte ;
- ✓ Dans le cas d'une offre de règlement financier, nous pourrions vous demander de signer une décharge et une renonciation pour des raisons juridiques ;
- ✓ Dans l'éventualité où vous ne seriez pas satisfait de cette réponse, une liste de recours s'offrant à vous est jointe à l'accusé de réception et à la réponse.

Pour information, parmi les recours s'offrant à vous, il y a notamment, l'Ombudsman du Mouvement Desjardins et l'Autorité des marchés financiers (AMF). En effet, à votre demande, DCSF transmettra à l'Ombudsman ou à l'AMF une copie de votre dossier de plainte. Veuillez prendre note que le dépôt d'une plainte aux diverses étapes du processus, n'interrompt pas la prescription relative aux poursuites devant les tribunaux civils.

**Ombudsman du Mouvement Desjardins**

L'Ombudsman agira comme instance de dernier recours au sein du Mouvement Desjardins. À la suite de son analyse, une réponse vous sera transmise dans un délai de 90 jours 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 : [ombudsman@desjardins.com](mailto:ombudsman@desjardins.com)

**Autorité des marchés financiers**

L'AMF examinera votre dossier et, si la situation s'y prête, pourrait proposer un service de médiation visant à résoudre le conflit. Vous pouvez également leur transmettre votre dossier, à l'adresse suivante :

Direction des plaintes et de l'indemnisation  
Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boul. Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1

**ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERES 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'autorégulation 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 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](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 manœuvre 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.