



Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

Formulaire de plainte du client

Veillez utiliser le présent formulaire si vous souhaitez porter plainte auprès du Service d'évaluation des dossiers de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM). Nous exigeons une plainte écrite provenant du propriétaire du ou des comptes en question, dans laquelle il indique l'objet de la plainte, les questions en litige et donne des renseignements précis concernant l'heure, la date et l'événement. Bien qu'une personne puisse déposer une plainte au nom de quelqu'un d'autre, nous exigeons l'autorisation écrite du propriétaire du compte avant d'examiner la plainte. Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dans les deux jours de la réception de la plainte et si des renseignements supplémentaires s'imposent, un agent à l'évaluation des dossiers communiquera avec vous.

Notre rôle en matière de protection des investisseurs est de faire enquête sur les plaintes relatives à la violation des règlements et d'imposer des sanctions disciplinaires s'il y a eu manquement à ces règlements. Tous les cas portés à l'attention de l'OCRCVM n'entraînent pas nécessairement des sanctions disciplinaires. L'OCRCVM ne fournit aucun conseil en matière de finance ou de placements ni aucun conseil juridique.

1. Renseignements relatifs au client

M./M^{me}/Mlle/D^r/M^e : _____
(Inscrire le nom au complet)

Adresse : _____

Ville : _____ Province : _____ Code postal : _____

Numéro de téléphone le jour : _____ Télécopieur : _____

Courrier électronique : _____

Meilleur moment pour vous joindre : _____

2. Renseignements sur la personne inscrite, la société membre ou le compte

Dénomination de la société : _____

Nom du représentant inscrit : _____

Adresse de la succursale : _____

Ville : _____ Province : _____ Code postal : _____

Numéro de compte : _____ Type de compte : _____

Numéro de compte : _____ Type de compte : _____

Numéro de compte : _____ Type de compte : _____

3. Votre plainte porte-t-elle sur un placement en particulier?

Dans l'affirmative, veuillez indiquer le nom du titre et la date pertinente dans l'espace réservé ci-après :

Nom du titre : _____ Date de l'achat : _____

Nom du titre : _____ Date de l'achat : _____

Nom du titre : _____ Date de l'achat : _____

4. Quels documents êtes-vous en mesure de fournir au soutien de votre plainte?

Veuillez énumérer ci-après les documents que vous êtes en mesure de nous fournir relativement à votre plainte. Veuillez joindre au présent formulaire des copies de ces documents.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Documents publicitaires ou de mise en marché | <input type="checkbox"/> Formulaires d'ouverture de compte |
| <input type="checkbox"/> Chèques oblitérés | <input type="checkbox"/> Notes/enregistrements magnétiques/
enregistrements d'appels téléphoniques |
| <input type="checkbox"/> Correspondance avec le directeur de succursale | <input type="checkbox"/> Prospectus/Notice d'offre |
| <input type="checkbox"/> Correspondance avec le représentant inscrit | <input type="checkbox"/> Convention de souscription |
| <input type="checkbox"/> Correspondance avec la société | <input type="checkbox"/> Avis d'exécution |
| <input type="checkbox"/> Relevés de compte de fin de mois | <input type="checkbox"/> Autre _____ |

5. Communication avec le représentant inscrit, le directeur de succursale ou la société membre

Normalement, vous devriez en premier lieu vous adresser à la société pour régler votre plainte. En fait, nous vous suggérons de faire part par écrit de vos préoccupations à la société avant de déposer une plainte auprès de l'OCRCVM.

Avez-vous communiqué avec votre représentant inscrit, le directeur de succursale ou la société membre au sujet de votre plainte? Oui Non

Si tel est le cas, veuillez indiquer les noms des personnes avec qui vous avez communiqué au sujet de votre plainte :

6. Communication avec d'autres organismes de réglementation

Avez-vous communiqué avec votre commission des valeurs mobilières provinciale ou avec tout autre organisme de réglementation au sujet de votre plainte? π Oui π Non

7. Autres options

Si la société membre ne résoud pas votre plainte à votre satisfaction, vous pouvez envisager d'autres options. Celles-ci comprennent l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), un service gratuit et indépendant offert aux clients des sociétés réglementées par l'OCRCVM. Ce dernier a également pris des arrangements avec certains organismes d'arbitrage indépendants pour la résolution de différends entre courtiers membres et clients. L'OCRCVM oblige les courtiers membres à participer aux procédures d'arbitrage lorsqu'un client entreprend des démarches en ce sens. Si vous habitez au Québec, vous pouvez demander qu'une copie du dossier de votre plainte soit transmise à l'Autorité des marchés financiers, qui pourra alors offrir un service de médiation gratuit requérant le consentement de la société et celui du client.

Toutes les autres demandes d'indemnisation doivent se faire par la voie du système judiciaire civil.

Nous vous encourageons à tenter tout recours en indemnisation sans attendre que l'OCRCVM ait terminé l'examen de votre plainte. Ces affaires peuvent procéder simultanément.

Participez-vous présentement au processus de consultation de l'Ombudsman? π Oui π Non

Participez-vous présentement à un processus d'arbitrage? π Oui π Non

Avez-vous intenté une poursuite devant les tribunaux civils? π Oui π Non

Si vous demeurez au Québec, participez-vous présentement au processus de médiation de l'AMF?

ρ Oui ρ Non

8. Votre collaboration

Le Service de la mise en application de l'OCRCVM peut mener une enquête sur une société membre ou un employé inscrit par suite du dépôt de votre plainte. Votre collaboration, notamment, peut être requise en ce que vous pourriez être appelé à communiquer avec le personnel du Service de la mise en application ou à nous fournir des documents supplémentaires. Veuillez nous indiquer si vous souhaitez collaborer avec le personnel de l'OCRCVM relativement à une enquête réglementaire découlant de votre plainte.

Serez-vous disponible pour parler au personnel de la mise en application? π Oui π Non

Fournirez-vous des documents supplémentaires? π Oui π Non

Acceptez-vous de témoigner, au besoin? π Oui π Non

11. Votre plainte peut être déposée par la poste ou par télécopieur :

Si vous habitez en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Yukon ou au Nunavut :

Service d'évaluation des dossiers, Ouest du Canada
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
Suite 2300, 355 4th Avenue S.W.
Calgary, Alberta T2P 0J1
Télécopieur : 403 234-0861

Si vous habitez en Ontario, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard ou à Terre-Neuve :

Service d'évaluation des dossiers, régions de l'Ontario et de l'Atlantique
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
Suite 1600, 121 King Street West
Toronto, Ontario M5H 3T9
Télécopieur : 416 364-2998

Si vous habitez au Québec :

Service d'évaluation des dossiers, région du Québec
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
5 Place Ville-Marie, bureau 1550
Montréal (Québec) H3B 2G2
Télécopieur : 514 878-3860