
Comment formuler une plainte à l'ACFM



L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'« ACFM ») est l'organisme d'autoréglementation (OAR) des courtiers en épargne collective du Canada. L'ACFM protège les investisseurs par l'application de Statuts, de Règles et de Principes directeurs. Le service de mise en application de l'ACFM examine les plaintes formulées à l'encontre de ses membres (organismes de placement collectif) ou de leurs représentants de vente (appelés « personnes autorisées »), mène des enquêtes et impose des sanctions disciplinaires lorsque les Statuts, les Règles et les Principes directeurs de l'ACFM n'ont pas été respectés. Il examine aussi les plaintes pour déterminer s'il existe des motifs valables qui justifieraient une mesure réglementaire.

Aucune mesure prise par l'ACFM ne comprendra une ordonnance selon laquelle vous serez dédommagé pour les pertes financières que vous pourriez avoir subies. De plus, nous n'aidons pas les clients qui entament une poursuite civile. Si vous souhaitez intenter des poursuites judiciaires, veuillez vous adresser à un avocat.

Si vous avez un grief à l'égard de la conduite d'une personne autorisée ou d'un membre de l'ACFM, vous pouvez formuler votre plainte à l'ACFM.

Pour savoir si la société par l'entremise de laquelle vous avez acheté des fonds communs de placement est membre de l'ACFM, veuillez consulter notre [Répertoire des membres](#) qui se trouve sur la page des membres de notre site Web à l'adresse www.mfda.ca ou communiquer directement avec nous.

Si vous avez une plainte :

- 1. 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 respectifs afin de s'assurer qu'ils respectent les statuts, les règles et les principes directeurs régissant leurs activités. Le membre mènera une enquête au sujet de la plainte que vous avez formulée et vous transmettra les résultats de celle-ci en temps utile, habituellement dans un délai de trois mois suivant la réception de la plainte. Il est plus pratique de soumettre votre plainte par écrit.
- 2. Communiquez avec l'ACFM.** Vous pouvez appeler notre service des plaintes en composant le numéro 416 361-6332 ou le numéro sans frais 1 888 466-6332 ou nous écrire en remplissant le formulaire de plainte disponible sur notre site Web, par courriel à l'adresse complaints@mfda.ca, par télécopieur au numéro 416 361-9073 ou par la poste ordinaire.
- 3. Communiquez avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.** Voir les renseignements donnés ci-après.
- 4. Consultez un avocat.** Il pourra vous aider à déposer votre plainte. Des renseignements sur les délais de prescription applicables pour instituer une action civile sont donnés ci-après.
- 5. Si vous résidez au Manitoba, au Nouveau-Brunswick ou en Saskatchewan :** Les autorités de réglementation des valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans certains cas, d'ordonner qu'un particulier ou une entreprise ayant enfreint une loi sur les valeurs mobilières

dans sa province indemnise le demandeur. Celui-ci pourra alors faire exécuter l'ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par la cour supérieure de cette province. Veuillez consulter le site Web de votre commission des valeurs mobilières provinciale pour obtenir plus de renseignements à ce sujet.

- 6. Si vous résidez au Québec :** L'Autorité des marchés financiers (« AMF ») dédommage les victimes de fraude, d'opérations malhonnêtes ou de détournement de fonds survenus lorsqu'elles font affaire avec des personnes et des entreprises autorisées à exercer des activités en vertu de la législation 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 le fonds d'indemnisation des services financiers. Veuillez consulter le site Web de l'AMF pour obtenir plus de renseignements à ce sujet.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'« OSBI ») est un organisme indépendant du gouvernement, du secteur des services financiers et de l'ACFM. Il examine les plaintes non résolues formulées par des particuliers et des petites entreprises à l'encontre de sociétés du secteur des services financiers.

Après que le service de la conformité du courtier a répondu à votre plainte, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'« OSBI »). Vous pouvez aussi communiquer avec l'OSBI si le service de la conformité du courtier n'a pas répondu à votre plainte dans les 90 jours de son envoi. L'OSBI offre un processus indépendant et impartial d'examen et de résolution de plaintes au sujet de la prestation de services financiers aux clients. Il peut recommander que votre courtier vous dédommage (jusqu'à concurrence de 350 000 \$) s'il estime que vous avez

été traité injustement, en tenant compte des critères de services financiers et de pratiques commerciales exemplaires, des codes de pratique et de conduite pertinents, de la réglementation du secteur et de la loi. Toutefois, les recommandations de l'OSBI ne sont pas exécutoires. Le recours aux services de l'OSBI est gratuit et confidentiel. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI par téléphone à Toronto au numéro 416 287-2877, au numéro sans frais 1 888 451-4519 ou par courriel à ombudsman@obsi.ca.

Délais de prescription

Vous pourriez envisager de consulter un avocat pour vous aider à déposer une plainte. Cependant, vous devez savoir qu'une action civile doit être instituée dans les délais prescrits par la loi. Un avocat peut vous conseiller sur les options et les recours que vous pouvez exercer. Après l'expiration du délai de prescription applicable, vous pourriez perdre le droit de faire certaines réclamations.

Pour de plus amples renseignements sur les délais de prescription de votre province ou de votre territoire, veuillez communiquer avec un avocat ou votre gouvernement provincial ou territorial.

N'hésitez pas à appeler l'ACFM si vous avez des questions sur la façon de formuler une plainte ou si vous souhaitez examiner des solutions de rechange, en composant le numéro 416 361-6332 ou le numéro sans frais 1 888 466-6332.

Comment déposer votre plainte :

Comment déposer une plainte auprès de l'ACFM :

Pour déposer une plainte auprès de l'ACFM, il suffit de choisir l'une des options suivantes :

- [remplir le Formulaire de plainte en ligne](#)
- télécharger le [Formulaire de plainte](#) en format PDF et nous le poster à l'adresse suivante : À l'attention du service des plaintes, ACFM, 121 King Street West, bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9, ou l'envoyer par télécopieur au numéro 416 361-9073
- appeler notre service des plaintes au numéro 416 361-6332 ou au numéro sans frais 1 888 466-6332
- nous écrire à l'adresse complaints@mfd.ca

Comment déposer une plainte auprès d'une société membre :

En vertu des Règles de l'ACFM, les sociétés membres ont certaines responsabilités en matière de traitement des plaintes de clients. (Voir le [Principe directeur no 3](#) de l'ACFM) Lorsqu'un client ouvre un compte chez un membre, ce dernier doit lui remettre un exemplaire du [Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients](#) et un résumé écrit de sa procédure de traitement des plaintes. Le membre doit également fournir un point de contact initial de son siège social pour le dépôt des plaintes ou la collecte de renseignements au sujet de la procédure de traitement des plaintes.

Lorsqu'un membre reçoit une plainte, il doit faire ce qui suit :

- évaluer chaque plainte équitablement et rapidement;
- répondre rapidement, habituellement dans les cinq jours ouvrables. Si la plainte est faite par écrit, le membre doit répondre par écrit. À ce moment, le courtier vous remettra un autre exemplaire du Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients et il pourrait vous demander des renseignements supplémentaires pour l'aider à régler votre plainte;
- sauf si votre plainte peut être résolue de façon non officielle plus tôt, rendre une décision dans un délai de 90 jours civils contenant les éléments suivants :
 - une description de votre plainte;
 - les résultats de son enquête et les motifs de sa décision finale;
 - des renseignements sur d'autres façons d'obtenir un dédommagement, au cas où vous ne seriez pas satisfait de la réponse de votre courtier;
 - un exemplaire du Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients.
- Si votre courtier ne peut pas vous donner une réponse dans les 90 jours, il doit vous en aviser, expliquer le motif du retard et vous donner une nouvelle date de réponse prévue.

CONSEILS POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ :

- **Communiquez avec l'ACFM.** Vous pouvez contacter l'ACFM à tout moment. Il n'est pas nécessaire que vous ayez obtenu au préalable une réponse de votre courtier.
- **Rassemblez vos informations.** Réfléchissez au problème et aux résultats que vous désirez obtenir. Écrivez les principaux points dans l'ordre dans lequel ils se sont produits. Indiquez le nom du courtier, les comptes et les produits en cause, la personne avec qui vous avez transigé, les dates importantes et les circonstances entourant la situation. Montez un dossier avec des documents à l'appui. Joignez-y des copies des formulaires d'inscription, des relevés, des avis d'exécution, des chèques payés et de la correspondance pertinente échangée avec le courtier. N'envoyez pas les originaux des documents, car ils pourraient se perdre.
- **Mettez votre plainte par écrit.** Dans la mesure du possible, formulez votre plainte par écrit. N'oubliez pas de fournir votre adresse complète et un numéro de téléphone ou une adresse courriel où vous rejoindre.
- **Consignez vos actions.** Consignez toutes les étapes que vous suivez pour résoudre votre plainte. Montez un dossier des documents pertinents contenant, par exemple, les demandes d'inscription, les ententes et les relevés de compte. Conservez les copies de lettres, de télécopies, de courriels et de notes des conversations.
- **Agissez rapidement.** Il est important de déposer votre plainte sans tarder et de répondre rapidement aux demandes de renseignements. Les retards peuvent limiter vos options et vos droits juridiques plus tard.
- **Soyez clair.** Lorsque vous formulez une plainte à un courtier membre de l'ACFM, indiquez clairement la **personne** visée par votre plainte, l'**objet** de votre plainte et le **moment** où les événements ont commencé à se gâter. Il serait également utile d'énoncer la réparation que vous recherchez, comme des excuses ou la correction de votre compte.