



COMMISSION DES SERVICES
FINANCIERS ET DES SERVICES
AUX CONSOMMATEURS



Déposer une plainte

GUIDE À L'INTENTION DES INVESTISSEURS

Le présent guide contient de l'information sur ce qui suit:

- des conseils sur la façon de déposer des plaintes efficaces;
- le rôle de la **Commission des services financiers et des services aux consommateurs**;
- la marche à suivre pour signaler les actes répréhensibles;
- les solutions à votre disposition pour récupérer votre argent.

Ces renseignements ainsi que notre formulaire de plainte en ligne se trouvent à l'adresse [FCNB.ca](https://www.fcncb.ca)

En tant qu'investisseur VOUS AVEZ LE DROIT

de vous attendre à ce que les professionnels qui s'occupent de vos placements respectent les règles, vous fournissent des conseils appropriés et vous traitent de façon équitable.

Il est important que vous portiez plainte en bonne et due forme si vous avez des inquiétudes au sujet de la façon dont vos placements ou vos valeurs mobilières ont été pris en charge ou au sujet d'une compagnie dans laquelle vous avez investi, ou si vous croyez qu'une société ou un particulier a contrevenu au droit des valeurs mobilières.

La présente brochure vous guidera dans le processus de traitement des plaintes.

Certaines plaintes se règlent assez rapidement, mais les plaintes plus complexes peuvent franchir plusieurs étapes. Selon la nature de votre plainte, vous pourriez être dirigé vers un organisme de réglementation qui assure la surveillance d'un segment particulier du marché des valeurs mobilières (comme les fonds communs de placement), vers un ombudsman ou vers la police.

Si vous avez besoin d'aide pour vous y retrouver dans le processus de traitement des plaintes, la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (FCNB) peut vous aider à comprendre les possibilités qui s'offrent à vous.

Nous sommes là pour vous aider.

Si vous soupçonnez une fraude, n'hésitez pas à nous la signaler au 1 866 933-2222.



La FCNB aide les citoyens du Nouveau-Brunswick

à faire des choix éclairés en matière de finances et de consommation en mettant sur pied des programmes de sensibilisation publique, ainsi qu'en élaborant et en appliquant les règles du domaine des valeurs mobilières, des assurances, des pensions, des services à la consommation, des coopératives, des caisses populaires et des *credit unions*.

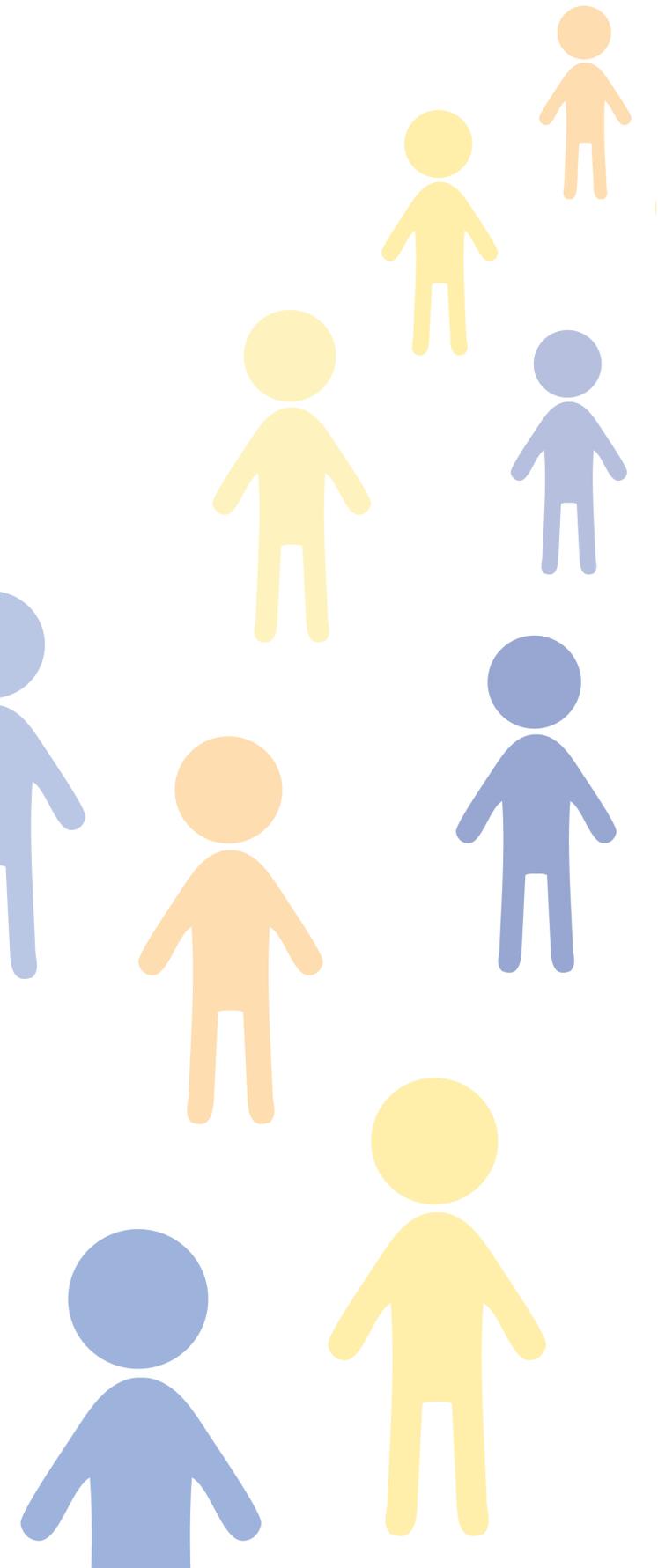
Le droit des valeurs mobilières nous autorise à imposer des sanctions administratives aux personnes et aux entreprises qui enfreignent la loi. Les sanctions peuvent comprendre une réprimande, une peine pécuniaire, une suspension ou l'exclusion de l'industrie des valeurs mobilières.

Voici ce que la FCNB peut faire :

- répondre à des questions d'ordre général au sujet des produits et des services de placement;
- vous dire si une société ou un représentant est inscrit au Nouveau Brunswick et vous renseigner sur les termes et conditions qui s'appliquent à son inscription;
- vous dire si un particulier ou une société a fait l'objet de mesures disciplinaires de la part de la FCNB;
- vous décrire les diverses possibilités qui s'offrent à vous pour porter plainte;
- faire observer les mesures législatives sur les valeurs mobilières;
- prendre des mesures en cas de faute sur le marché.

Voici ce que la FCNB ne peut pas faire :

- annuler une transaction;
- donner des conseils au sujet d'un placement en particulier;
- donner des conseils juridiques;
- commenter une enquête en cours;
- porter une plainte en votre nom.



Étapes à suivre pour déposer une plainte

1 Mettez par écrit votre problème pour clarifier vos idées et vos attentes.

Prenez en note ce que vous comprenez de la situation et ce que vous aimeriez voir se produire. Prendre le temps de mettre votre idée par écrit vous aidera à tracer clairement les grandes lignes de ce qui est arrivé d'après vous.



De plus, si vous savez ce que vous aimeriez voir se produire, vous serez en mesure de faire en sorte que votre plainte soit traitée par les autorités compétentes. Passez en revue tous les documents pertinents et prenez en note votre version des faits comme vous vous en souvenez. Ouvrez un dossier pour rassembler tous les documents et toute la correspondance qui concernent votre problème.

Les investisseurs peuvent tenter des poursuites judiciaires devant les tribunaux pour demander une indemnisation si un professionnel fait preuve de négligence en leur donnant des conseils en matière de placement ou d'autres formes d'inconduite concernant les placements. Cependant, de stricts délais s'appliquent au dépôt de telles demandes auprès des tribunaux et il est impossible de réclamer une indemnisation une fois qu'ils sont échus.

Ces délais peuvent souvent se limiter à deux ans. Les investisseurs doivent donc surveiller leurs placements de près. S'ils décèlent un problème, ils doivent agir avec diligence aux diverses étapes du processus de dépôt d'une réclamation d'indemnisation éventuelle. Un avocat comptant de l'expérience dans ce domaine peut offrir des conseils très utiles dans de tels cas.

2 Communiquez avec le particulier ou la société.

Parlez à la personne ou à un représentant de la société avec laquelle vous avez fait affaire. Expliquez-lui clairement ce qui a mal tourné à votre avis et quand cela s'est produit. Dites-lui ce que vous attendez.



Par exemple, voulez-vous obtenir des excuses, faire corriger une opération ou récupérer votre argent?

Si vous désirez faire connaître votre problème aux échelons supérieurs, demandez quel est le mécanisme de traitement des plaintes de la société. Il peut s'agir de contacter un directeur ou un service de conformité. Le service de conformité est chargé de faire en sorte que la société et ses employés respectent le droit des valeurs mobilières.

Si vous déposez votre plainte à l'oral, faites un suivi en envoyant un bref courriel qui mentionne la conversation. Ainsi, vous pourrez vous assurer que votre plainte sera documentée.

Demandez s'il existe une brochure ou de la documentation écrite qui explique la façon dont les plaintes sont traitées. Assurez-vous de suivre les étapes suggérées et de demander une réponse finale par écrit.

La société est obligée de vous répondre dans les 90 jours.

3 Si vous n'êtes pas satisfait après vous être adressé à la société...

Si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse définitive ou si vous n'avez pas reçu de réponse, vous avez des recours. Il existe différents organismes de réglementation, y compris la FCNB, que vous pouvez contacter selon la nature de votre plainte et le résultat que vous désirez obtenir.



Selon votre situation, vous pourriez aussi avoir intérêt à consulter un avocat pour vous faire conseiller au sujet de vos droits et des solutions qui s'offrent à vous.

Autres démarches

Qui vous devez contacter dépend du résultat que vous voulez obtenir. Qu'il s'agisse de faire enregistrer une plainte, de demander des excuses en bonne et due forme ou de récupérer votre argent, il est important que vous sachiez ce que vous comptez obtenir. Vous aurez ainsi plus de facilité à prendre contact avec l'organisme concerné.

Comment signaler une faute présumée

Les organismes de réglementation font enquête au sujet de présumées contraventions au droit des valeurs mobilières et peuvent imposer des réprimandes, des pénalités, des suspensions et l'expulsion de l'industrie des valeurs mobilières. Les organismes de réglementation peuvent aussi collaborer avec la police en présence d'activités criminelles présumées, comme une fraude.

Les organismes de réglementation ne se chargent normalement pas de récupérer l'argent des investisseurs et ne peuvent pas donner de conseils juridiques. Si vous croyez qu'un particulier ou une société a contrevenu au droit des valeurs mobilières, vous devriez entrer en contact avec l'organisme de réglementation concerné. Outre la FCNB, voici certains organismes de réglementation qui pourraient être en mesure de vous venir en aide :

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)

L'OCRCVM réglemente les courtiers en placement et leurs conseillers autorisés (souvent appelés « courtiers en valeurs mobilières ») ainsi que les opérations sur les marchés boursiers (comme la Bourse TSX). Vous trouverez la liste des sociétés et des marchés réglementés à l'adresse www.iiroc.ca.

Téléphone : 1 877 442-4322
Courriel : InvestorInquiries@iiroc.ca
Site Web : www.iiroc.ca



Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)

L'ACFM réglemente les courtiers de fonds communs de placement et leurs représentants. Vous trouverez la liste des sociétés réglementées de l'ACFM à l'adresse www.mfda.ca.

Téléphone : 1 888 466-6332
Courriel : complaints@mfda.ca
Site Web : www.mfda.ca



Si vous n'avez pas réussi à régler votre plainte en vous adressant directement à la compagnie ou à l'organisme de réglementation qui la réglemente, communiquez avec nous et nous étudierons votre plainte pour déterminer s'il y a eu contravention au droit des valeurs mobilières. Toutes les plaintes que nous recevons sont traitées équitablement et en temps utile.

Téléphone : 1 866 933-2222
Courriel : information@fcbn.ca
Site Web : www.fcbn.ca



Pour récupérer votre argent

Si vous essayez de récupérer votre argent, il peut y avoir des solutions à votre disposition. Par exemple, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un service gratuit et indépendant de règlement des litiges en matière de placements entre les firmes participantes et leurs clients. Vous trouverez la liste des firmes participantes à l'adresse www.obsi.ca.

Avant de soumettre votre cas à l'OSBI, vous devez d'abord donner à la firme la possibilité de répondre à votre plainte. Si cela ne règle pas votre problème ou si la firme ne vous a pas fait parvenir sa réponse finale dans les 90 jours civils, vous pouvez soumettre votre cas à l'OSBI qui l'examinera de manière impartiale et sans formalités.

Vous disposez d'au plus 180 jours après avoir reçu la réponse définitive de la firme pour prendre contact avec l'OSBI. L'OSBI peut recommander une indemnisation jusqu'à concurrence de 350 000 \$.



Tél. : 1 888 451-4519
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : www.obsi.ca

Si vous ou la firme décidez de ne pas accepter la recommandation de l'OSBI, vous pouvez faire appel au programme d'arbitrage de l'OCRCVM (si le litige met en cause une société réglementée par l'OCRCVM). Vous pouvez aussi intenter une poursuite judiciaire.

Un arbitre indépendant dirige le processus; il passe en revue l'argumentation de chaque partie et il rend une décision exécutoire. Il peut notamment accorder un montant jusqu'à concurrence de 500 000 \$ plus les intérêts et les frais.

Les règles de l'OCRCVM exigent que les sociétés réglementées par l'OCRCVM participent à l'arbitrage lorsqu'un client décide de s'en prévaloir. Les décisions arbitrales étant définitives, les parties retiennent souvent les services d'un avocat.

Téléphone : 1 877 442-4322
Courriel : InvestorInquiries@iirc.ca
Site Web : www.iirc.ca

En vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières*, la FCNB a le pouvoir de rendre des ordonnances pour aider les victimes à récupérer l'argent qu'elles ont perdu par suite d'une contravention au droit des valeurs mobilières.

Veillez visiter notre site Web (www.fcnb.ca) où vous trouverez de plus amples renseignements.

Conseils juridiques

Un avocat peut vous indiquer si vous devriez vous adresser aux tribunaux pour récupérer votre argent. Chaque province et territoire a fixé des délais pour intenter une poursuite civile. Vous devriez consulter un avocat le plus tôt possible pour déterminer le délai de prescription qui est applicable.

Une fois que le délai de prescription est expiré, vous perdez tout droit d'intenter une réclamation. Consultez le service de référence de l'Association du Barreau canadien, où vous trouverez la liste des avocats en exercice.

Conseils à l'intention des plaignants

Formulez votre plainte par écrit le plus tôt possible. Expliquez clairement la nature du problème à vos yeux ainsi que le moment où il s'est produit. Si vous voulez obtenir une indemnisation, il est important de déposer votre plainte aussi vite que possible pour faire en sorte de ne pas limiter les solutions et les garanties juridiques qui s'offrent à vous.



Prenez en note les faits et rassemblez tous les documents qui concernent votre plainte.



Déterminez le résultat que vous désirez obtenir. Voulez-vous qu'on vous indemnise ou qu'une personne soit réprimandée?



Répondez sans délai à toute demande d'information de la société.



Documentez les démarches que vous faites pour régler votre plainte. Prenez en note le nom des personnes à qui vous parlez ainsi que la date et le contenu de vos discussions.



Tenez un dossier dans lequel vous classerez tous les documents pertinents comme les formulaires de demande, les ententes, les relevés de compte, les lettres, les télécopies, les courriels et les notes prises pendant vos conversations.



COMMISSION DES SERVICES
FINANCIERS ET DES SERVICES
AUX CONSOMMATEURS



Nous sommes là pour vous.

Connectez-vous à nous pour plus d'information ou
pour rapporter des activités d'investissement douteuses.

1 866 933-2222

