

Comment puis-je récupérer mon argent? Guide de l'investisseur

Organisme canadien de réglementation
du commerce des valeurs mobilières

Protéger les investisseurs et favoriser
des marchés financiers sains partout
au Canada

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Obtenir un dédommagement monétaire



Si vous avez subi une perte financière parce que votre courtier ou conseiller en placement a agi de façon inadéquate, vous vous posez sans doute la question suivante : « Comment puis-je récupérer mon argent? »

Tout d'abord, vous devez agir promptement. Des **échéances** sont liées à toutes les options qui s'offrent à vous.

Pour obtenir un dédommagement, vous devez en premier lieu déposer une **plainte par écrit** directement auprès de votre conseiller en placement **et** à la société qui l'emploie. Ceux-ci doivent vous transmettre une réponse détaillée **dans un délai de 90 jours**. Mais si vous l'avez déjà fait et que vous n'avez pas obtenu de réponse, d'autres options s'offrent à vous :

Le service offert au Canada par l'OSBI est gratuit et indépendant et permet de régler des différends avec des sociétés participantes au sujet de placements et de services bancaires.

L'OCRCVM exige que toutes les sociétés de placement qu'il réglemente participent au processus de l'OSBI.

Certaines sociétés vous proposeront d'avoir d'abord recours à leur ombudsman interne, mais vous pouvez choisir d'accepter ou de refuser. Cette décision vous revient.

Si vous avez déjà déposé une plainte officielle auprès de votre société de placement et qu'elle n'a pas été réglée à votre satisfaction, vous disposez de **180 jours** à partir du moment où vous avez reçu la réponse écrite de la société pour soumettre une plainte à l'OSBI.

Par contre, si vous choisissez d'avoir recours à l'ombudsman interne de la société, vous aurez moins de 180 jours pour soumettre votre plainte à l'OSBI, puisque le délai commence à s'appliquer **après** que la société vous a transmis sa réponse écrite. Vous n'avez pas à interjeter appel de la décision de la société auprès de l'ombudsman interne avant de vous adresser à l'OSBI.

L'OSBI peut recommander un dédommagement maximal de 350 000 \$, mais ses décisions n'ont pas force obligatoire. De nombreuses sociétés versent un dédommagement aux plaignants, mais certaines choisissent de ne pas le faire.

Pour communiquer avec l'OSBI :

1 888 451-4519

ombudsman@obsi.ca

www.obsi.ca/fr

La poursuite en justice



Le montant du dédommagement que vous pouvez demander est illimité. Il est toutefois préférable d'obtenir l'avis d'un avocat avant d'intenter une poursuite, car cette option peut se révéler coûteuse.

Il y a aussi un délai pour déposer une poursuite en justice (ce qu'on appelle la prescription). Autrement dit, vous devez vous prévaloir de votre droit de poursuite dans le délai prévu par la loi, et il se pourrait que vous manquiez de temps pour soumettre votre réclamation à un tribunal.

Si vous choisissez d'intenter une poursuite, le barreau de votre province peut vous aider à trouver un avocat. Vous trouverez une liste des barreaux provinciaux à <http://flsc.ca/fr/>.

L'arbitrage

L'arbitrage est un processus au cours duquel un arbitre qualifié – choisi en collaboration avec vous et la société de placement – entend les arguments des deux parties et rend une décision définitive **ayant force obligatoire** à propos de votre plainte.

L'OCRCVM exige que toutes les sociétés qu'il réglemente participent au processus d'arbitrage lorsque le plaignant choisit cette option.

L'arbitre agit comme un juge durant la procédure et examine les faits présentés par les parties. Celles-ci peuvent choisir d'être représentées par un avocat, mais elles ne sont pas tenues de le faire. Les arbitres peuvent imposer un dédommagement maximal de 500 000 \$.

L'arbitrage implique des **coûts**, souvent moins élevés que ceux associés à une poursuite en justice. Les frais d'arbitrage proprement dit sont habituellement divisés entre les deux parties. Lorsque vous soumettez votre dossier, vous pouvez décider d'accorder à l'arbitre le pouvoir supplémentaire d'imposer le remboursement des frais juridiques en plus de tout dédommagement. Le cas échéant, la partie perdante doit assumer les frais juridiques de l'autre partie.

L'OCRCVM a désigné deux organismes d'arbitrage indépendants pour le règlement des différends :

ADR Chambers
1 800 865-5154
www.adrchambers.com

**Au Québec : Centre canadien
d'arbitrage commercial**
1 800 207-0685
www.ccac-adr.org

Dédommagement Options



MOYEN	DÉLAI POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ	DÉDOMMAGEMENT MAXIMAL	FRAIS	DÉCISION EXÉCUTOIRE
OBSI	Oui	350 000 \$	Non	Non
Poursuite en justice	Oui	Aucune limite	Oui	Oui
Arbitrage	Oui	500 000 \$	Oui	Oui
Québec/AMF	Oui	200 000 \$	Non	Non

Les services de médiation de l'AMF au Québec

Si vous vivez au Québec, vous pouvez vous prévaloir des services gratuits de l'**Autorité des marchés financiers** (AMF). Vous devez d'abord déposer une plainte officielle auprès de votre société de placement. Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez demander à la société de transférer votre plainte à l'AMF.

L'AMF évaluera la plainte et pourrait vous offrir des services de médiation, bien que les sociétés ne soient pas obligées de participer à ce processus.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'AMF :

1 877 525-0337

resegnementsconsommateur@lautorite.qc.ca

www.lautorite.qc.ca

Autres options si vous résidez au Manitoba, au Nouveau-Brunswick ou en Saskatchewan

Les organismes de réglementation du commerce des valeurs mobilières dans ces provinces peuvent ordonner à une personne ou à une société qui a enfreint la loi provinciale sur les valeurs mobilières de verser un dédommagement. Ces ordonnances ont force de loi, tout comme les jugements des tribunaux.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec les organismes suivants :

Commission des valeurs mobilières du Manitoba :
<http://www.mbsecurities.ca/index.fr.html>

Commission des services financiers et des services aux consommateurs (Nouveau Brunswick) :
www.nbsc-cvmnb.ca

Financial and Consumer Affairs Authority (Saskatchewan) : <http://www.fcaa.gov.sk.ca/Securities%20Division>

Comprendre le rôle de l'OCRCVM



En tant qu'investisseur, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OCRCVM, et nous l'examinerons pour déterminer si votre conseiller ou la société qui l'emploie a contrevenu à nos règles. Le cas échéant, nous pourrions prendre des mesures disciplinaires, sous forme d'amendes, de suspensions ou d'interdictions permanentes. Cependant, l'OCRCVM ne peut pas verser un dédommagement ni forcer une société de placement ou un conseiller à vous rembourser.

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec l'OCRCVM, au 1 877 442-4322, ou envoyer un courriel à info-plainte@iiroc.ca.

Des questions?

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS :

1 877 442-4322

info-plainte@iiroc.ca

TORONTO (SIÈGE SOCIAL)

121, rue King Ouest

Bureau 2000

Toronto (Ontario)

M5H 3T9

MONTREAL

525, avenue Viger Ouest

Bureau 601

Montréal (Québec)

H2Z 0B2

CALGARY

Bow Valley Square 3

255, 5^e Avenue S.O.

Bureau 800

Calgary (Alberta)

T2P 3G6

VANCOUVER

Royal Centre

1055, rue Georgia Ouest

Bureau 2800

C.P. 11164

Vancouver (Colombie-Britannique)

V6E 3R5

www.ocrcvm.ca