Résumé de la politique de traitement des plaintes

Certains produits et services proposés dans le réseau des caisses Desjardins sont offerts par des représentants en épargne collective et/ou des planificateurs financiers inscrits (ci-après « Représentant ») auprès de Desjardins Cabinet de services financiers inc. (ci-après « 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 DCSF, notre équipe responsable du traitement des plaintes (ci-après « notre équipe ») a établi un cadre efficace, équitable et gratuit de traitement des plaintes qui répond aux standards de qualité définis par la réglementation. Plus précisément, le rôle de notre équipe consiste à faire l'analyse des plaintes dans un esprit et un contexte d'impartialité et d'appréciation de l'ensemble des faits.

Qu'est-ce qu'une plainte ?

Une plainte constitue un reproche ou une insatisfaction répondant à l'un des trois éléments suivants :

- un reproche à l'endroit de DCSF ou de l'un de ses représentants;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel que vous auriez subi ou auriez pu subir;
- une demande de mesure corrective.

Dans le cadre de notre processus de traitement des plaintes, seule la réclamation d'un préjudice financier peut être prise en considération. Nous ne donnons pas suite aux demandes de dommages non-monétaires ainsi qu'aux dommages-intérêts punitifs. Ce rôle appartient aux organismes de réglementation ou aux tribunaux.

Il est possible que le présent processus ne puisse s'appliquer dans l'éventualité où une poursuite judiciaire est intentée ou si les faits allégués ont déjà fait l'objet d'un jugement ou d'un règlement.

Avant de déposer une plainte auprès de l'équipe responsable du traitement des plaintes :

Étape 1 – Communiquez avec le représentant de DCSF

En cas d'insatisfaction, nous vous invitons à d'abord communiquer avec votre Représentant ou son gestionnaire qui examinera votre insatisfaction et tentera de la régler. Si celle-ci subsiste à la suite de leur intervention, ou que vous n'avez pas obtenu de réponse en 20 jours, la situation sera prise en charge par notre équipe, sans qu'aucune action soit requise de votre part.

Étape 2 – Prise en charge par l'équipe responsable du traitement des plaintes

1. Un accusé de réception vous sera expédié dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.
2. Suivant l'envoi de l'accusé de réception, un conseiller en conformité de notre équipe communiquera avec vous dans les meilleurs délais.
3. Le conseiller en conformité assigné à votre plainte procédera à son analyse.
4. À la suite de l'analyse de votre dossier, une réponse finale incluant nos observations et notre conclusion vous sera transmise par écrit dans les 60 jours civils suivant le dépôt de votre insatisfaction.
5. Dans le cas où une offre de règlement est acceptée, vous devrez signer une quittance pour attester l'acceptation du règlement.
6. Dans l'éventualité où vous ne trouveriez pas satisfaction à la suite de la réponse finale obtenue de notre équipe, vous pourrez vous prévaloir des divers recours ci-dessous qui s'offrent à vous.

Note : Si vous transmettez des documents en appui à votre plainte par courriel, veuillez chiffrer votre message et vos documents ou communiquer toute information sensible par téléphone, télécopieur ou courrier. Vous pouvez également communiquer avec nous afin de transmettre les documents de façon électronique via un canal sécurisé.

Coordonnées de l'équipe

Équipe responsable du traitement des plaintes
100, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 7N5
Téléphone : 1 888 556-7212
Télécopieur : 418 835-2551
Courriel : plaintes@desjardins.com

Étape 3 – Autres recours qui s'offrent à vous

Dans le cas où le traitement de la plainte ou la réponse finale rendue par notre équipe n'est pas à votre satisfaction, vous pouvez choisir de recourir à **un service indépendant de règlement des différends offert par une autorité réglementaire** ou à un **organisme de réglementation** ayant juridiction dans **votre province ou territoire de résidence**. Veuillez noter que le dépôt de votre plainte n'interrompt pas la prescription relative aux recours que vous pourriez entreprendre devant les tribunaux civils.

Partout au Canada :

✓ **Organisme canadien de réglementation des investissements**

L'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) est l'organisme d'autoréglementation pancanadien qui surveille l'ensemble des courtiers en placement et des courtiers en épargne collective et toutes les opérations que ces courtiers effectuent sur les marchés des titres de capitaux propres et des titres de créance au Canada. Nous vous invitons à remplir le formulaire de demande en consultant le site web : https://www.ocri.ca ou à communiquer au 1 877 442-4322. Pour plus d'informations veuillez consulter le dépliant « Dépôt d'une plainte ».

À noter que le dépôt d'une plainte auprès de l'OCRI ne confère pas à cet organisme le pouvoir d'ordonner à DCSF d'indemniser un client. Si vous souhaitez obtenir une indemnisation, vous devriez considérer vous adresser aux organismes suivants.

✓ **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (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 que votre courtier vous dédommage s'il détermine que vous avez obtenu un traitement injuste, 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 disposez d'un délai de 180 jours pour soumettre votre plainte à l'OSBI suivant la réception de la réponse de l'équipe. Dans le cas où vous ne recevriez pas de réponse dans le délai de 60 jours, vous pourriez alors déposer une plainte auprès de l'OSBI. Nous vous invitons à remplir le formulaire de demande en consultant le site web : https://www.obsi.ca/fr/index.aspx ou à communiquer au 1 888 451-4519. Pour plus d'informations veuillez consulter le dépliant « Dépôt d'une plainte ».

Vous pourriez aussi vous adresser aux autorités ou commissions suivantes :

- ✓ **Si vous résidez au Québec,** vous pouvez choisir de recourir au service indépendant de règlement des différends de *l'Autorité des marchés financiers* (AMF). L'AMF examinera votre dossier sur demande et, si la situation s'y prête, pourrait proposer un service de conciliation ou de médiation visant à résoudre le conflit. Sur demande écrite de votre part, notre équipe transmettra la copie de votre dossier de plainte à l'AMF. Vous pouvez aussi envoyer directement votre dossier par la poste. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter le site web : www.lautorite.qc.ca ou à communiquer au 418 525-0337 (à Québec), 514 395-0337 (à Montréal) ou au numéro sans frais 1 877 525-0337.

- ✓ **Si vous résidez au Nouveau-Brunswick,** vous pouvez choisir de recourir aux services de la *Commission des services financiers et des services aux consommateurs* qui examinera votre dossier sur demande. Cette dernière a 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 une personne requérante. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : https://fcnb.ca/fr/services-en-ligne/deposer-une-plainte ou à communiquer au 1 866 933-2222.

- ✓ **Si vous résidez au Manitoba,** vous pouvez choisir de recourir aux services de la *Commission des valeurs mobilières du Manitoba* qui examinera votre dossier sur demande. Ce dernier a 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 une personne requérante. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : https://mbsecurities.ca/index.fr.html et à suivre les instructions pour la transmission du formulaire ou à communiquer au 204 945-2548.

- ✓ **Si vous résidez en Saskatchewan,** vous pouvez choisir de recourir aux services de la *Financial and Consumer Affairs Authority* qui examinera votre dossier sur demande. Ce dernier a 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 une personne requérante. Nous vous invitons à remplir le formulaire de plaintes en consultant le site web : https://www.fcaa.gov.sk.ca et à suivre les instructions pour la transmission du formulaire ou à communiquer au 306 787-5645.

- ✓ **Si vous résidez dans une province autre que celles précitées,** veuillez communiquer avec notre équipe ou l'OCRI, aux coordonnées susmentionnées, pour connaître vos recours.

Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous êtes en droit d'engager des poursuites au civil. En tout temps, vous pouvez recourir à l'aide d'un professionnel juridique qui 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.

OCRI · CIRO

Organisme canadien de réglementation des investissements

Canadian Investment Regulatory Organization

Dépôt d'une plainte

À propos de l’OCRI

L’OCRI réglemente les activités des courtiers en placement et courtiers en épargne collective canadiens et des conseillers qu’ils emploient. Il établit des règles pour les courtiers et les conseillers qu’il réglemente et surveille les opérations sur l’ensemble des marchés canadiens. Nous pouvons prendre des mesures disciplinaires si certains courtiers ou leurs conseillers contreviennent à nos règles. L’OCRI est surveillé par les autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières.

Voici ce que vous devez savoir si vous souhaitez déposer une plainte au sujet de votre conseiller ou de votre courtier réglementé par l’OCRI.

Vous pouvez déposer une plainte auprès de votre courtier

Les clients d’un courtier réglementé par l’OCRI qui ne sont pas satisfaits d’un produit ou service financier peuvent formuler une plainte auprès du courtier et demander que le problème soit réglé. Le courtier doit respecter les règles de l’OCRI qui ont trait au traitement des plaintes des clients et traiter votre plainte rapidement et de manière équitable. Vous trouverez les coordonnées de votre courtier sur votre relevé de compte et ses procédures de traitement des plaintes sur son site Web.

Visitez le site **ocri.ca** pour en savoir plus sur le dépôt d’une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l’aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

OCRI · CIRO
Organisme canadien de réglementation des investissements
Canadian Investment Regulatory Organization

Vous pouvez également déposer une plainte directement auprès de l'OCRI

Si vous estimez qu'il y a eu inconduite dans le traitement de votre compte, communiquez avec nous. Vous pouvez déposer une plainte directement auprès de l'OCRI. Nous mènerons une enquête afin de déterminer si votre conseiller ou courtier a contrevenu à nos règles et prendrons des mesures disciplinaires le cas échéant. Les procédures disciplinaires peuvent mener à des sanctions, dont des amendes et des suspensions pour les courtiers ou les conseillers qui ont enfreint nos règles. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OCRI en tout temps, que vous l'ayez fait parvenir ou non à votre courtier. Cependant, l'OCRI n'ordonne aucune indemnisation. Si vous souhaitez obtenir un dédommagement, vous devez en premier lieu déposer une plainte auprès de votre courtier. Vous pouvez également choisir l'une des options décrites ci-après.

Vouz pouvez communiquer avec nous :

1. en ligne, au moyen du formulaire de plainte simple et pratique, à ocri.ca
2. par courriel, à info@ciro.ca
3. par téléphone, au 1 877 442-4322
4. par télécopieur, au 1 888 497-6172
5. par la poste, à l'adresse suivante :
   40, rue Temperance, bureau 2600
   Toronto (Ontario) M5H 0B4

Exemples de plaintes sur lesquelles nous enquêtons

Votre courtier ou votre conseiller :

- vous a recommandé des placements qui comportaient un risque trop élevé pour vous;
- a exécuté des opérations dans votre compte sans votre permission, ou a utilisé vos fonds d'une manière que vous ignoriez;
- vous a facturé des frais sans vous fournir d'explications;
- a signé des formulaires en votre nom, à votre insu.

Visitez le site **ocri.ca** pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

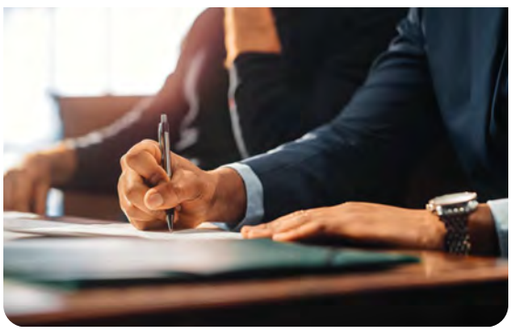
Obtenir un dédommagement : vos options

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

Si vous ne recevez aucune réponse de votre courtier dans les 90 jours suivant votre plainte ou si vous n’êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez vous adresser directement à l’OSBI. Le service offert au Canada par l’OSBI est gratuit, indépendant et impartial et permet de régler des différends avec des courtiers participants au sujet de placements et de services bancaires. L’OCRI exige que tous les courtiers qu’il réglemente participent au processus de l’OSBI. L’OSBI peut recommander un dédommagement maximal de 350 000 $, mais ses décisions n’ont pas force exécutoire à l’heure actuelle. **Vous disposez d’un délai de 180 jours pour déposer votre plainte auprès de l’OSBI après avoir reçu une réponse de votre courtier. Si votre courtier ne vous a pas répondu dans le délai de 90 jours, vous pourrez alors déposer une plainte auprès de l’OSBI.**

Pour communiquer avec l’OSBI :

1. 1 888 451-4519
2. ombudsman@obsi.ca
3. obsi.ca/fr
4. 20, rue Queen Ouest,
   bureau 2400, C. P. 8
   Toronto (Ontario) M5H 3R3



Autres options

La poursuite en justice

Vous pouvez retenir les services d’un avocat pour intenter une action en justice ou pour obtenir de l’aide relativement à votre plainte. Cependant, cette option peut se révéler onéreuse. En outre, les poursuites en justice sont soumises à des délais, qui varient selon les provinces et les territoires. À la fin du délai, vous pourriez ne plus être en mesure de soumettre votre réclamation.

L’arbitrage

L’arbitrage est un processus au cours duquel un arbitre qualifié – choisi en collaboration avec vous et le courtier – entend les arguments des deux parties et rend une décision définitive ayant force exécutoire à propos de votre plainte. Cette option est offerte si le membre de l’OCRI visé est un courtier en placement. L’arbitrage suppose des coûts, souvent moins élevés que ceux associés à une poursuite en justice. L’arbitre agit comme un juge 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 du programme d’arbitrage de l’OCRI peuvent imposer un dédommagement pouvant atteindre 500 000 $.

Visitez le site **ocri.ca** pour en savoir plus sur le dépôt d’une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l’aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

Autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières

Québec

Si vous vivez au Québec, outre les options susmentionnées, vous pouvez vous prévaloir des services gratuits de **l'Autorité des marchés financiers** (AMF). Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de la plainte par le courtier ou de la décision qui a été prise, vous pouvez demander de faire examiner le dossier de plainte par l'AMF. Celle-ci évaluera la plainte et pourrait vous offrir des services de conciliation et de médiation, bien que les courtiers ne soient pas obligés de participer à ce processus.

Si vous pensez être victime d'une fraude, de manœuvres frauduleuses ou d'un détournement de fonds, communiquez avec l'AMF pour déterminer si vous pouvez soumettre une demande de remboursement au Fonds d'indemnisation des services financiers. Un montant pouvant atteindre 200 000 $ peut être versé pour les demandes d'indemnisation admissibles.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'AMF :

1. 1 877 525-0337
2. lautorite.qc.ca

Autres provinces et territoires

Les autorités en valeurs mobilières de certaines provinces ou de certains territoires peuvent, *dans certains cas*, demander une ordonnance obligeant une personne ou un courtier qui a enfreint la loi provinciale sur les valeurs mobilières à verser un dédommagement à un investisseur lésé qui a soumis une réclamation. Ces ordonnances ont force de loi, tout comme les jugements des tribunaux.

Accédez au lien vers l'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire sur cette page des Autorités canadiennes en valeurs mobilières : **autorites-valeurs-mobilieres.ca/survol/pour-nous-joindre/**

Visitez le site **ocri.ca** pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

OCRI · CIRO

Organisme canadien de réglementation des investissements

Canadian Investment Regulatory Organization

Vos plaintes comptent. Elles contribuent à garantir un traitement équitable et elles aident l'OCRI à mieux protéger les investisseurs dès maintenant et dans l'avenir.

Visitez le site ocri.ca pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

ocri.ca

OCRI · CIRO

Organisme canadien de réglementation des investissements

Canadian Investment Regulatory Organization

Comment l'OCRI protège les investisseurs

Vous ouvrez un compte auprès d'une société réglementée par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI). L'OCRI réglemente les activités des courtiers en placement et des courtiers en épargne collective canadiens ainsi que des conseillers qu'ils emploient.

L'OCRI travaille à protéger les investisseurs. Voici comment :

Règles et normes

L'OCRI établit des règles pour les sociétés et les conseillers qu'il réglemente, des règles de conduite concernant la gestion de votre compte aux obligations en matière de capital visant à réduire le risque d'insolvabilité d'une société, en passant par la manière dont votre courtier négocie sur un marché. Ces règles protègent les investisseurs comme vous.

Surveillance

Nous procédons à des inspections régulières de toutes les sociétés afin de nous assurer qu'elles observent nos règles. Nous surveillons aussi les activités de négociation sur l'ensemble des marchés canadiens. Nous pouvons prendre des mesures disciplinaires si certaines sociétés ou leurs conseillers contreviennent à nos règles.

Inscription et exigences de formation

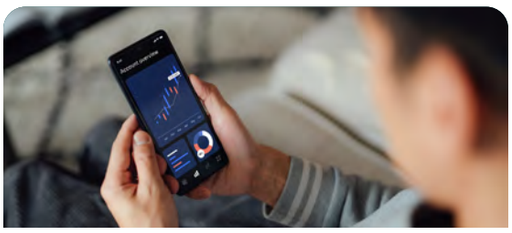
Les conseillers qui souhaitent s'inscrire auprès d'une société réglementée par l'OCRI doivent se soumettre à des vérifications de leurs antécédents et respecter des exigences précises en matière de formation avant leur inscription. Ils doivent également satisfaire à des exigences de formation continue pour maintenir leurs connaissances à jour.

Vos intérêts d'abord

Si vous recevez des conseils en matière de placement, votre conseiller doit d'abord travailler avec vous pour comprendre votre situation personnelle et financière, vos besoins et objectifs en matière de placement, votre profil de risque et votre horizon de placement. Toute recommandation de placement que fait votre conseiller doit vous convenir et donner préséance à vos intérêts.

Communication régulière d'information

Votre courtier doit vous tenir au courant de vos placements au moyen de relevés de compte réguliers et de rapports périodiques sur les frais que vous payez et le rendement de vos placements.



Traitement de vos plaintes

Vous pouvez déposer une plainte directement auprès de votre courtier, qui doit la traiter équitablement. Vous pouvez également vous plaindre directement à l'OCRI si vous estimez qu'il y a eu inconduite dans le traitement de votre compte. Nous pourrons alors mener une enquête et, s'il y a lieu, prendre des mesures disciplinaires.

Ombudsman

Si la réponse de votre courtier à votre plainte ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez aussi porter plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Apprenez-en plus à **obsi.ca/fr**

Protection du FCPI

Votre compte est protégé par le FCPI si votre courtier réglementé par l'OCRI devient insolvable. Apprenez-en plus à **fcpi.ca**

Des questions?

Communiquez avec nous :
1-877-442-4322

ocri.ca