

DÉPOSER UNE PLAINTE



Déclarer les actes répréhensibles

Si vous croyez qu'un particulier ou une société a enfreint les lois sur les valeurs mobilières, a agi de manière frauduleuse ou a mené toute autre activité inappropriée, veuillez le signaler à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario.

Vous pouvez faire un signalement si :

- vous recevez des offres de placement d'une personne ou d'une société non inscrite;
- quelqu'un retire de l'argent de votre compte, achète ou vend des placements dans votre compte sans votre consentement;
- quelqu'un vous offre des renseignements confidentiels ou privilégiés sur un placement.

Lorsque vous signalez un problème, soyez prêt à fournir des renseignements supplémentaires, tels que les suivants :

- formulaires de demande
- ententes
- relevés de compte
- copies de chèques
- contrats
- lettres, courriels
- notes prises au cours de conversations, y compris les dates, les délais et les détails de ce qui a été dit

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario peut enquêter sur un acte répréhensible potentiel et imposer des sanctions à ceux qui enfreignent les règles. Cependant, elle ne peut pas fournir de conseils juridiques, annuler une opération ou formuler une plainte en votre nom.

1 877 785-1555

ATS : 1 866 827-1295

inquiries@osc.gov.on.ca

osc.gov.on.ca

Récupérer votre argent

Si vous croyez que vous avez peut-être perdu de l'argent en raison de l'action (ou de l'inaction) de votre société de placement, vous pouvez souhaiter déposer une plainte et tenter de récupérer votre argent. Au moment de déposer une plainte, faites-le le plus rapidement possible.

Vous plaindre à votre société

La première étape consiste à communiquer avec la société afin de discuter de votre plainte. Adressez-vous en premier lieu à la personne ou à la société avec qui vous avez fait affaire et formulez votre plainte par écrit dès que possible.

Indiquez clairement ce qui s'est mal passé, le moment auquel le problème est survenu ainsi que les résultats auxquels vous vous attendez afin de le résoudre (par exemple, des excuses, une correction à votre compte ou un remboursement).

Après la réponse de votre société

Une fois que vous avez formulé votre plainte auprès de la société, cette dernière a jusqu'à 90 jours civils pour y répondre. À partir de ce moment-là, vous pouvez :

- accepter la réponse de la société;
- déposer votre plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement;
- engager des poursuites judiciaires.

Si votre plainte concerne une société membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), vous pouvez également faire appel à son programme d'arbitrage.



COMMISSION DES
VALEURS MOBILIÈRES
DE L'ONTARIO



Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI offre un service gratuit et indépendant de résolution des différends en matière de services bancaires et de placements entre les sociétés participantes et leurs clients. Il peut formuler des recommandations d'indemnisation pouvant atteindre 350 000 \$.

L'OSBI peut examiner votre plainte si :

- votre société ne vous a pas fourni de réponse définitive à votre plainte écrite après 90 jours civils;
- votre société vous a donné sa réponse définitive, mais que vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat.

Une fois que vous recevez la réponse finale de votre société, vous disposez de 180 jours civils pour déposer une plainte à l'OSBI.

1 888 451-4519
ATS : 1 855 889-6274
ombudsman@obsi.ca
obsi.ca

Poursuites judiciaires

Vous pouvez introduire des poursuites devant les tribunaux pour récupérer vos pertes financières auprès de votre société.

En Ontario, vous disposez de deux ans pour introduire des poursuites devant les tribunaux avant de perdre votre droit de poursuite (même si le délai est suspendu si votre plainte fait l'objet d'un examen par l'OSBI). Vous pouvez souhaiter obtenir des conseils juridiques sur vos droits et les options qui s'offrent à vous à tout moment au cours du processus de plaintes.

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

20, rue Queen Ouest, 22^e étage, Toronto ON, M5H 3S8
Tél : 1-877-785-1555 Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca

 GetSmarterAboutMoney  @smarter_money

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

Si votre plainte concerne une société membre de l'OCRCVM et que vous n'avez pas été en mesure de trouver une solution à votre problème avec la société directement ou par l'entremise de l'OSBI, vous pouvez faire appel au programme d'arbitrage de l'OCRCVM.

Un arbitre rendra une décision finale ayant force exécutoire concernant votre plainte. L'arbitrage peut mener à une indemnisation pouvant atteindre 500 000 \$ (plus les intérêts et les frais juridiques).

Le recours au programme d'arbitrage de l'OCRCVM n'est pas gratuit. Vous n'êtes pas tenu de faire appel aux services d'un avocat; toutefois, les sociétés le font toujours.

1 888 442-4322
investorinquiries@iiroc.ca
iiroc.ca

Pour vous aider à trouver de l'aide juridique en Ontario, communiquez avec le Service de référence du Barreau du Haut-Canada.

1 800 668-7380
ATS: 416 644-4886
lawsociety@lsuc.on.ca
lsuc.on.ca

Vous pouvez également demander l'aide auprès de l'Investor Protection Clinic, qui fournit gratuitement des conseils juridiques aux gens qui croient que leurs placements ont été mal gérés et qui ne peuvent se payer un avocat.

416 736-5538
ipc@osgoode.yorku.ca