

Forum des investisseurs

Annexes B

Ensemble au travail

Le Forum des investisseurs 2007



Commission des
valeurs mobilières
de l'Ontario

www.cmvo.com/ontario

Forum des investisseurs

Obtenir de l'aide pour votre plainte relative à un investissement

- ▶ Robert Paddick, Ombudsman-adjoint principal, OSBI
- ▶ Alex Popovic, V.-P., Mise en application, ACCOVAM
- ▶ Shaun Devlin, V.-P., Mise en application, ACFM
- ▶ Joanna Fallone, Directrice, Évaluation des dossiers - mise en application, CVMO



Forum des investisseurs — Où commencer !

- ▶ Contacter votre conseiller ou firme
- ▶ Être clair quant à ce qui a mal tourné et quand
- ▶ Préciser le résultat auquel vous vous attendez
- ▶ Si réponse insatisfaisante, s'enquérir du processus de traitement des plaintes de la firme et suivre les étapes énoncées

Forum des investisseurs — Si cela ne fonctionne pas ...

- ▶ Si vous voulez récupérer de l'argent : communiquez avec l'OSBI
- ▶ Si vous pensez qu'un individu ou une firme a contrevenu aux règles, communiquez avec un organisme de réglementation, soit l'ACCOVAM, l'ACFM ou la CVMO
- ▶ Si les deux s'appliquent, communiquez avec l'OSBI et un organisme de réglementation en même temps
- ▶ Incertain ? Communiquez avec n'importe lequel d'entre nous et nous nous assurerons que vous arriviez au bon endroit

OSBI — Qui nous sommes

- ▶ L'OSBI est un service de résolution de différends national et indépendant pour les clients bancaires et les investisseurs individuels
- ▶ Nous regardons les disputes non résolues entre les firmes et les clients : si nous constatons qu'une firme a agi injustement, a fait une erreur ou vous a donné un mauvais conseil, nous recommanderons une compensation
- ▶ L'OSBI couvre plus de 650 firmes, en incluant toutes les firmes affiliées à l'Association des courtiers en valeurs mobilières (l'ACCOVAM), à l'Association des courtiers de fonds mutuels (l'ACFM) et à l'Institut des fonds d'investissement du Canada (l'IFIC)
- ▶ Notre service est gratuit pour les consommateurs

OSBI — Ce que nous faisons

- ▶ Nous considérons la loi, la réglementation, les bonnes pratiques de l'industrie et les politiques d'entreprise, mais en dernier ressort nous décidons des cas sur la base de l'équité, vu les circonstances
- ▶ Nous travaillons de façon informelle et confidentielle pour résoudre les disputes
- ▶ Les principaux objets de plainte sont les types d'investissement inappropriés, les transactions non autorisées et les frais FVD

OSBI — Recommendations

- ▶ L'OSBI peut recommander une compensation pouvant aller jusqu'à 350 000 \$
- ▶ Dans certains cas, nous pouvons recommander une solution qui n'implique pas d'argent, comme une excuse ou une correction de cote de cr di
- ▶ Les recommandations ne lient pas les firmes ni les clients, mais nous avons connu d'excellent résultats en termes d'acceptation de nos recommandations par les firmes et les clients
- ▶ L'OSBI publie le refus d'une firme de suivre une recommandation

OSBI — Ce que vous devez faire

- ▶ Contactez-nous aussitôt que possible après avoir reçu la réponse finale de la firme, mais pas plus tard que 6 mois après
- ▶ Il est préférable de nous envoyer votre plainte par écrit
- ▶ Expliquez ce qui a mal tourné et quand
- ▶ Dans la mesure du possible, expliquez le montant que vous recherchez et pourquoi
- ▶ Inclure des copies des lettres que vous avez envoyées à la firme et avez reçues d'elle
- ▶ Nous accuserons habituellement réception de votre plainte en un jour ouvrable

OSBI — Évaluation des plaintes

- ▶ Nous évaluons votre plainte pour déterminer si elle relève de notre mandat
- ▶ Si non, nous tenterons de vous référer à un organisme qui peut vous aider
- ▶ Si oui, nous assignerons votre dossier pour évaluation
- ▶ Nous pourrions tenter de faciliter un règlement visant à une résolution rapide de la dispute

OSBI — Processus d'enquête des plaintes

Si nous ouvrons une enquête, nous :

- ▶ Communiquerons avec vous pour vous expliquer le processus
- ▶ Obtiendrons votre consentement signé et celui de la firme impliquée pour nous permettre d'enquêter et obtenir une copie de votre dossier de la firme
- ▶ Mènerons des entrevues avec vous, votre conseiller, les représentants de la firme et toutes tierces personnes nécessaires
- ▶ Ferons des recherches supplémentaires, puis réviserons et analyserons les renseignements recueillis
- ▶ Rédigerons un rapport détaillé qui sera soumis à votre révision et à celle de la firme impliquée

OSBI — Traitement de la plainte en temps opportun

- ▶ Nous vous gardons au courant tout au long du processus d'enquête
- ▶ Les cas complexes requièrent plus de temps d'enquête
- ▶ Notre objectif est de compléter 80 % de nos dossiers en dedans de 180 jours et nous satisfaisons couramment à cette norme

ACFM / ACCOVAM — Qui nous sommes

- ▶ L'Association des courtiers en valeurs mobilières du Canada (l'ACCOVAM) est un organisme d'autoréglementation national supervisé par les commissions canadiennes des valeurs mobilières
- ▶ L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'ACFM) est l'organisme d'autoréglementation pour les courtiers de fonds mutuels

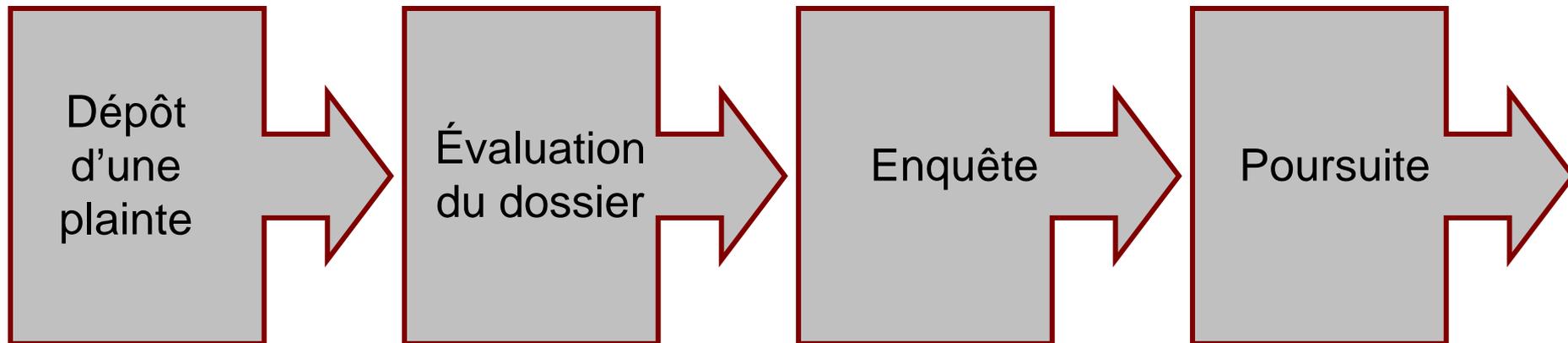
ACFM / ACCOVAM — Qui nous sommes

- ▶ L'ACCOVAM réglemente **214 courtiers en valeurs mobilières** et leurs **30 480 employés inscrits** dans plus de 5 000 bureaux à travers le pays
- ▶ L'ACFM réglemente **162 courtiers de fonds mutuels** et leurs **70,000 employés inscrits** à travers le pays

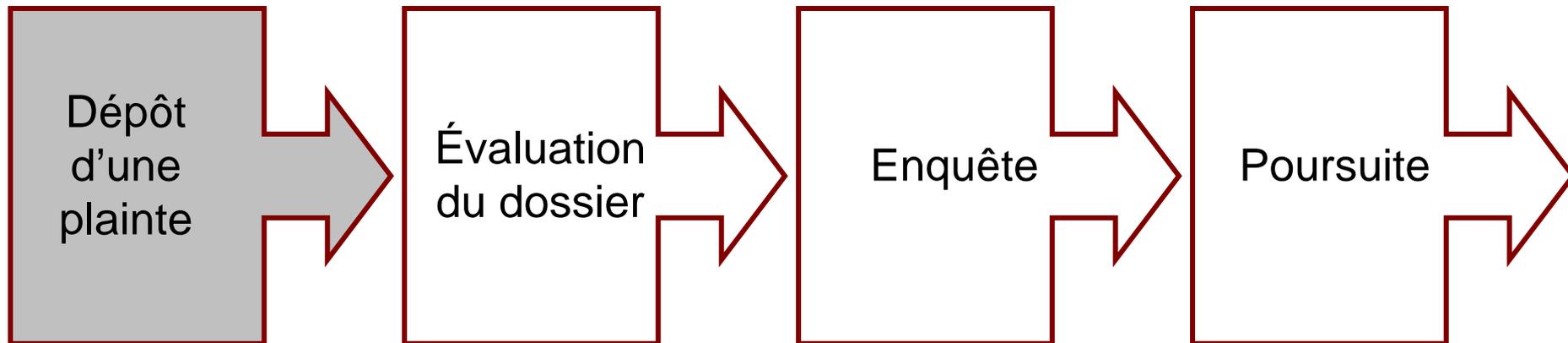
ACFM / ACCOVAM — Qui nous sommes

- ▶ La mission de l'ACCOVAM est de protéger les investisseurs, d'encourager l'intégrité du marché et d'augmenter l'efficacité ainsi que la compétitivité du marché canadien des capitaux
- ▶ La mission de l'ACFM est d'augmenter la protection des investisseurs et de renforcer la confiance publique en l'industrie canadienne des fonds mutuels

ACFM / ACCOVAM — Porter plainte



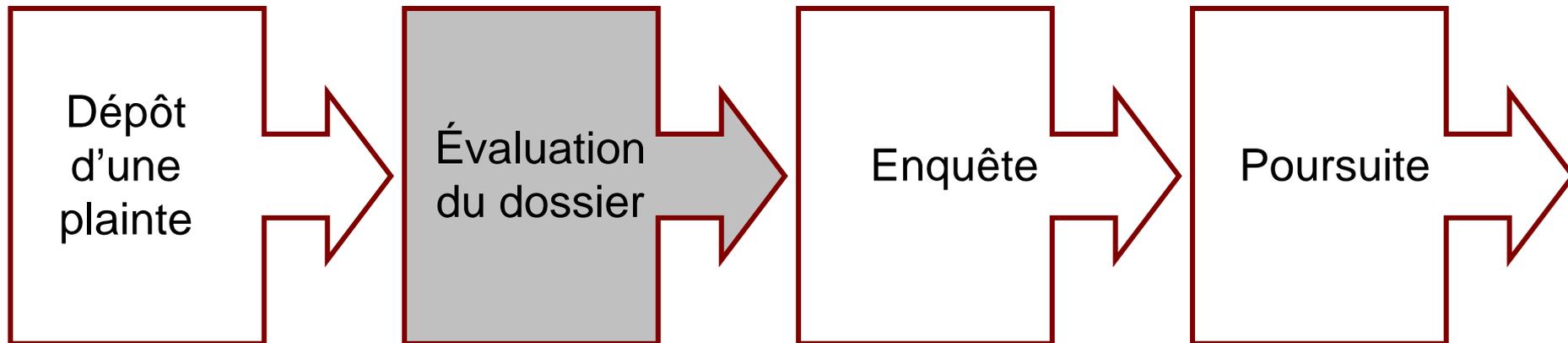
ACFM / ACCOVAM — Porter plainte



ACFM / ACCOVAM — Porter plainte

- ▶ Nos agents à l'évaluation des dossiers peuvent vous aider à porter plainte ou vous diriger vers un autre organisme approprié
- ▶ *Souvenez-vous — vous pouvez porter plainte auprès de l'ACCOVAM ou l'ACFM et votre firme **en même temps***

ACFM / ACCOVAM — Évaluation du dossier



ACFM / ACCOVAM — Évaluation du dossier

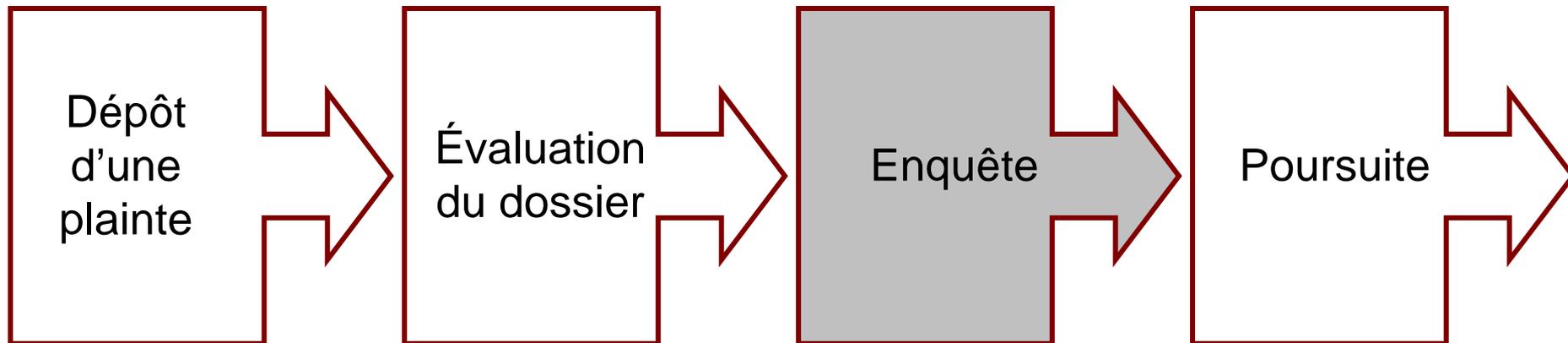
Tenir les clients informés

- ▶ L'ACCOVAM envoie un accusé de réception dans les 2 jours de réception de la plainte (l'ACFM — 5 jours)
- ▶ L'ACCOVAM contacte le plaignant tous les 45 jours jusqu'à ce que l'évaluation soit complétée (l'ACFM — 60 jours)

Évaluation de la plainte

- ▶ La plainte implique-t-elle une firme ou un courtier membre de l'ACCOVAM ou de l'ACFM ?
- ▶ La plainte concerne-t-elle une question de réglementation (plutôt qu'une question de service) ?
- ▶ Semble-t-il y avoir une infraction à la réglementation ?
- ▶ Si oui à toutes ces questions, la plainte est envoyée aux enquêteurs

ACFM / ACCOVAM — Enquête



Tenir les clients informés

- ▶ L'ACCOVAM envoie une lettre au plaignant l'avisant qu'une enquête a commencé dans les 5 jours ouvrables (l'ACFM — 1 jour)
- ▶ L'ACCOVAM contacte les plaignants 90 jours après qu'une enquête a été ouverte et tous les 60 jours par la suite tant que l'enquête est en cours (l'ACFM — 90 jours)

Relevé de la preuve

- ▶ Les enquêteurs revoient le dossier, interviewent les témoins et enregistrent en vidéo les témoignages, demandent des documents, etc.
- ▶ Exemple : dans un cas, nous avons reçu 40 boîtes de classement contenant 225 000 documents

Utilisation de nos ressources

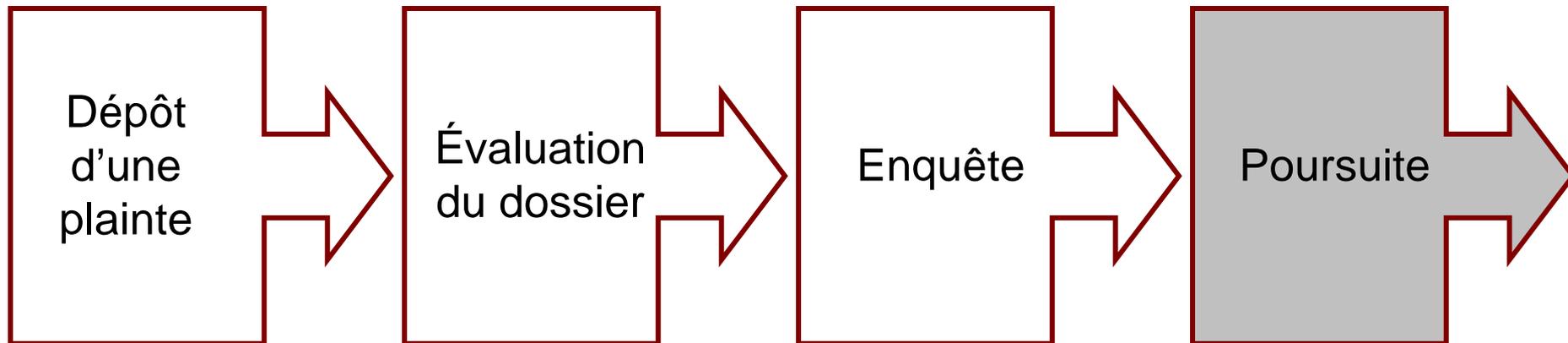
- ▶ Juricomptables, avocats, enquêteurs, experts en écriture, logiciels conçus sur mesure, etc.

Travail avec d'autres régulateurs

- ▶ Les enquêtes complexes peuvent impliquer des juridictions multiples et même avoir une portée internationale
- ▶ Nous travaillons avec : les corps policiers, les commissions des valeurs mobilières provinciales, le FBI, la SEC, le US Dept. of Justice, etc.

En tout temps, toute activité criminelle (incluant la fraude) est rapportée à la police ou à l'agence appropriée

ACFM / ACCOVAM — Poursuite



ACFM / ACCOVAM — Poursuite

- ▶ S'il y a preuve suffisante pour démontrer qu'une infraction à nos règlements s'est produite, l'affaire fera l'objet d'une poursuite

Tenir les clients informés

- ▶ Chaque fois que nous planifions une audience, un avis au public est publié sur notre site Web
- ▶ Lorsque nous imposons une peine disciplinaire à une firme ou à un de ses employés inscrits, un communiqué de presse, une entente de règlement de même que la décision sont publiés sur notre site Web
- ▶ Les audiences disciplinaires sont ouvertes au public, sauf quand un comité d'instruction en détermine autrement

Firmes :

- ▶ Réprimande écrite
- ▶ Amendes jusqu'à un maximum de 5 millions \$ par infraction
- ▶ Suspension ou révocation des droits et privilèges
- ▶ Conditions au maintien de la qualité de membre
- ▶ Expulsion du membre
- ▶ Toute autre mesure ou sanction appropriée

ACFM / ACCOVAM — Sanctions

Employés inscrits :

- ▶ Réprimande écrite
- ▶ Amendes jusqu'à un maximum de 1 millions \$ par infraction (ACFM — 5 millions \$)
- ▶ Suspension de l'inscription pour la période et aux conditions fixées
- ▶ Conditions ou interdiction au maintien de l'inscription
- ▶ Radiation permanente ou interdiction permanente d'inscription auprès de l'ACCOVAM ou de l'ACFM
- ▶ Toute autre mesure ou sanction appropriée (inclut souvent l'obligation de refaire les cours requis pour la certification)

Évaluation du dossier

- ▶ ACCOVAM — régler **80 %** des plaintes dans les **75 jours** suivant leur réception. Ce repère de 80 % est atteint au niveau national depuis deux ans et a même été nettement dépassé en 2006

Enquête

- ▶ ACCOVAM — compléter l'enquête dans **60 %** des dossiers dans les **365 jours** suivant le début de l'enquête. Cette norme de 60 % a été dépassée au niveau national au cours des quatre dernières années

ACFM — Délais de traitement des plaintes

Évaluation du dossier

- ▶ ACFM — 80 % de tous les cas doivent être fermés ou transférés au groupe d'enquêtes au cours des 120 premiers jours de traitement. Cette norme a été satisfaite ou dépassée chaque année depuis qu'elle a été instaurée

Enquête

- ▶ ACFM — 80 % de tous les cas doivent être fermés ou transférés au groupe du contentieux dans les 365 jours suivant la conclusion de l'évaluation du dossier. Cette norme a été satisfaite ou dépassée chaque année depuis qu'elle a été instaurée

ACFM / ACCOVAM — Délais de traitement des plaintes

Poursuite

- ▶ ACCOVAM — résoudre **60 %** des dossiers dans les **six mois** suivant leur réception. Cette norme de 60 % a été satisfaite au cours des trois dernières années et dépassée au cours des deux dernières années
- ▶ ACFM — **80 %** des dossiers doivent être fermés ou faire l'objet d'un avis d'audience ou d'une audience de règlement dans les **dix mois** suivant leur réception du groupe des enquêtes. L'ACFM a surpassé cette norme depuis qu'elle a été instaurée

CVMO — Qui nous sommes

- ▶ L'organisme de réglementation des marchés financiers de l'Ontario
- ▶ Administre et fait respecter la *Loi sur les valeurs mobilières*, la *Loi sur les contrats à terme sur marchandises* et certaines dispositions de la *Loi sur les sociétés par actions* de la province
- ▶ Une société d'état autofinancée qui répond de l'Assemblée législative de l'Ontario

CVMO — Qui nous réglementons

- ▶ La CVMO réglemente divers genres de participants au marché financier, incluant :
 - les particuliers ou les sociétés agissant à titre de conseillers en valeurs ou faisant le commerce de valeurs et de contrats à terme sur marchandises (sauf ceux qui font l'objet d'une dispense)
 - les sociétés ouvertes
 - les fonds de placement
 - les organismes d'autoréglementation
 - les agences de compensation et de dépôt et les marchés (y compris les bourses, les autres systèmes commerciaux ainsi que les systèmes d'information comptable en matière de cotation et d'opération)

- ▶ Fournit des renseignements et des ressources éducatives
- ▶ Vous aide à comprendre le processus de plainte
- ▶ Accuse réception des plaintes et répond dans les 15 à 20 jours de leur réception
- ▶ Publie *L'Investisseur vigilant* pour aider les investisseurs à reconnaître les plus récentes fraudes et escroqueries
- ▶ Maintient sur son site Web un formulaire qui permet aux investisseurs d'envoyer anonymement des indications concernant d'éventuelles infractions

CVMO — Mise en application

- ▶ Traite de questions impliquant l'intérêt public
- ▶ Enquête sur les affaires impliquant de grandes questions de marché et qui portent atteinte à l'intégrité du marché (par exemple les opérations d'initiés, la divulgation par les sociétés ouvertes, les questions de comptabilité et de vérification, les questions d'offre publique d'achat et les distributions illégales)
- ▶ Enquête sur les plaintes contre les distributeurs et les conseillers qui ne sont pas membres de l'ACCOVAM ou de l'ACFM
- ▶ Travaille en collaboration avec d'autres organismes de réglementation des valeurs mobilières, des organismes d'autoréglementation et des agences externes tant au Canada qu'à l'étranger

CVMO — Sélection de cas

Approche

- Choix des cas posant la plus grande menace à l'intégrité des marchés
- Utilisation la plus efficace de ressources

Considérations

- Nature de la conduite ou de l'activité
- Participants du marché impliqués
- Impact sur les investisseurs et le marché
- Urgence — activités en cours
- Juridiction
- Prescription

Évaluation de dossier et surveillance :

- ▶ Analyse initiale et évaluation
- ▶ Transfert des affaires impliquant des infractions sérieuses au service des enquêtes

Service des enquêtes :

- ▶ Mène les enquêtes
- ▶ Transfère les affaires appropriées au service des litiges

Service des litiges :

- ▶ Négocie des règlements et entreprend des procédures devant la Commission et les tribunaux

CVMO — Communications

Pendant une enquête :

- ▶ La mise en application peut contacter les plaignants par questionnaires, téléphone ou entrevues
- ▶ Limites sur les communications, par ex. les lois protégeant la vie privée, les restrictions de confidentialité imposées par la LVM, le préjugé potentiel à l'enquête et aux parties à l'enquête, la divulgation de renseignements sensibles sur le marché

Exceptions :

- ▶ La protection des investisseurs l'emporte sur les inquiétudes de non divulgation
- ▶ Conduite ou questions déjà dans le domaine public
- ▶ Rectification de certains faits de notoriété publique

Après une enquête :

- ▶ La divulgation publique est faite quand des procédures sont entreprises

CVMO — Échéanciers

- ▶ Défis
 - Complexité et document intensif
 - Connaissances spécialisées et outils juricomptables
 - Juridictions multiples / étrangères
 - Obstacles juridiques

- ▶ 2006/2007
 - Unités de traitement primaire
 - moyenne de 2 mois pour traiter les dossiers
 - Enquête
 - moyenne de 9.5 mois pour traiter les dossiers

CVMO — Options de litige

- ▶ Règlement
- ▶ Audiences de la commission
- ▶ Procédures judiciaires
- ▶ Autres actions :
 - Mesure intérimaire (par exemple, ordonnances d'interdiction d'opérations)
 - Demandes auprès des tribunaux (par exemple, ordonnances de blocage des comptes)
 - Demandes de mise sous séquestre

► **Appendice**

OSBI / ACCOVAM / ACFM / CVMO

- Coordonnées
- Formulaire de plainte

OSBI — Coordonnées générales

- ▶ Téléphone : 1 888 451-4519
- ▶ Télécopieur : 1 888 422-2865
- ▶ Courriel : ombudsman@obsi.ca
- ▶ Site Web : www.obsi.ca
- ▶ Poste : OSBI
B. P. 896, Station Adelaide
Toronto, ON
M5C 2K3

ACFM / ACCOVAM — Coordonnées pour se plaindre

Si vous avez une plainte vous pouvez :

- ▶ Appeler sans frais la ligne de renseignements / plainte
1 877 442-4322 (ACCOVAM)
1 888 466-6332 (ACFM)
- ▶ Envoyer un courriel à l'ACCOVAM :
enforcement@ida.ca
ou à l'ACFM :
complaints@mfd.ca
- ▶ Envoyer un formulaire de plainte par courriel ou par télécopie
- ▶ Remplir un formulaire de plainte sur le site Web

CVMO — Coordonnées

- ▶ Téléphone : 1 877 785-1555
416 593-8314
- ▶ Télécopieur : 416 593-8122
- ▶ Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca
- ▶ Site Web : www.osc.gov.on.ca
- ▶ Poste :
CVMO
Attention de : InfoCentre
20, rue Queen Ouest, B. P. 55, 19e étage
Toronto, ON
M5H 3S8

OSBI — Formulaire de plainte

 **OMBUDSMAN**
for Banking Services
and Investments

OMBUDSMAN
des services bancaires
et d'investissement

Formulaire de plainte

Si vous avez des questions, visitez notre site Web à www.osbi.ca et consultez notre section Faire aux questions (FAQ) et d'autres ressources. Vous pouvez également nous joindre au 1-888-451-4519.

Après avoir rempli le présent formulaire, veuillez nous l'envoyer par courrier ou par télécopieur, accompagné de tout document connexe que vous desirez inclure, à l'adresse indiquée à la page 3.

Si vous présentez une plainte au nom d'une autre personne, veuillez indiquer vos coordonnées dans la présente section. Dans le reste du formulaire, veuillez fournir les coordonnées de la personne pour qui vous déposez la plainte et l'information relative à cette dernière.

Titre : _____ *Prénom : _____ *Nom de famille : _____
Rue/C.P./R.R. : _____
Ville : _____ Province : _____
Code postal : _____ Pays : _____
*Téléphone (jour) : _____ *Téléphone (soir) : _____
Courriel : _____

Veuillez définir votre relation avec la personne au nom de laquelle vous déposez une plainte :

Section A : Vos coordonnées

Première personne	Deuxième personne (le cas échéant)
Titre : _____	Titre : _____
*Prénom : _____	Prénom : _____
*Nom de famille : _____	Nom de famille : _____
*Téléphone (jour) : _____	*Téléphone (jour) : _____
*Téléphone (soir) : _____	*Téléphone (soir) : _____
Courriel : _____	Courriel : _____

**Obligatoire*

Page 2 of 3

Adresse postale

*Rue/C.P./R.R. : _____
*Ville : _____
*Province/Etat : _____
*Code postal : _____
*Pays : _____

Section B : Renseignements sur votre plainte

Vous devez remplir toutes les sections marquées d'un *.

- *Type de compte lié à la plainte : Particulier
 Petite entreprise
 Les deux
- *Nom(s) de la (des) firme(s) faisant l'objet de la plainte : _____
- *Résumé de votre plainte :

**Obligatoire*

Page 3 of 3

- *Avez-vous mené à terme le processus de règlement des plaintes auprès de votre firme? Oui Non
Si NON, veuillez expliquer :
- *Avez-vous intenté une action en justice? Oui Non
Si OUI, veuillez expliquer :

Renseignements supplémentaires (facultatif)

- Comment avez-vous entendu parler de l'OSBI ?
 Lien à partir d'un autre site
 Votre firme
 Un ami ou un collègue
 Moteur de recherche (par ex. Google)
 Autre (précisez) _____

Section C : Envoyez-nous la plainte et les documents connexes

Envoyez-nous le présent formulaire dûment rempli à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués ci-dessous. Si vous avez mené à terme le processus de règlement des plaintes auprès de votre firme, veuillez inclure sa lettre finale ainsi que tout autre document connexe.

Courrier : Ombudsman des services bancaires et d'investissement
Case postale, succursale Adélaidé
Toronto (ONTARIO) M5C 2K3

Télécopieur : 1-888-422-2865

**Obligatoire*

ACFM — Formulaire de plainte



Association canadienne des courtiers de fonds mutuels
Service de la mise en application
Mutual Fund Dealers Association of Canada
121 King Street W., bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9
TÉL. : (416) 361-6332 TÉLÉC. : (416) 361-9073 Site Web : www.mfda.ca

Veuillez utiliser le présent formulaire pour formuler une plainte au Service de la mise en application de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels. Lorsqu'un particulier formule une plainte pour le compte de quelqu'un d'autre, nous exigeons la production d'une autorisation écrite de cette personne avant d'entreprendre l'examen de la plainte. Nous accuserons réception de votre plainte et, si nous avons besoin de renseignements supplémentaires, un agent des plaintes entrera en communication avec vous.

1. Renseignements sur le client

M/ M^m/ M^{me}/ D^e : _____
Veuillez écrire votre nom au complet en lettres majuscules

Adresse : _____

Ville : _____ Province : _____ Code postal : _____

Téléphone à la maison : () _____ Téléphone au travail : () _____

Télécopieur : () _____ Adresse de courriel : _____

2. Renseignements sur le compte

Nom du courtier : _____

Nom de la personne autorisée (représentant en épargne collective) : _____

Numéro des comptes détenus auprès du courtier : _____

Si vous formulez une plainte au nom de quelqu'un d'autre, veuillez fournir ses nom et adresse : _____

3. Exposé sommaire de la plainte

Veuillez fournir un bref exposé chronologique de votre plainte et joindre tout document pertinent que vous détenez. Des renseignements supplémentaires pourront vous être demandés au cours du processus de traitement de la plainte.

4. Démarches auprès du représentant, du siège social du courtier et (ou) d'une autorité de réglementation

Le fait de connaître tous les faits entourant votre plainte peut nous aider à traiter celle-ci de manière plus efficace.

Avez-vous communiqué par écrit avec la personne autorisée au sujet de cette plainte? Oui Non

Avez-vous communiqué par écrit avec le siège social du courtier au sujet de cette plainte? Oui Non

Avez-vous communiqué avec la commission des valeurs mobilières de votre province? Oui Non

5. Votre signature

Signature : _____ Date : _____

Si vous formulez une plainte au nom de quelqu'un d'autre, cette ou ces personnes doivent signer ci-dessous :

Signature : _____ Date : _____

Signature : _____ Date : _____

Votre plainte peut être déposée par la poste ou par télécopie :

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels
Service de la mise en application, Division des plaintes
121 King Street West, bureau 1000
Toronto (Ontario) M5H 3T9
Télécopie : (416) 361-9073