

Vous avez un différend avec une entreprise inscrite auprès de l'Autorité des marchés financiers qui vous a offert des produits ou des services financiers? Vous croyez avoir été lésé ou avoir subi un préjudice au cours de cette démarche? Vous pouvez porter plainte.

À cette fin, l'Autorité vous propose ce formulaire afin de vous aider à présenter votre plainte.

COMMENT PORTER PLAINTE

- > DANS UN PREMIER TEMPS, déposez votre plainte, par écrit, auprès de l'entreprise avec laquelle vous avez un différend.
- > L'entreprise a alors l'obligation légale de vous transmettre un accusé de réception. Elle traitera votre plainte et vous communiquera sa position à l'égard de celle-ci.
- > Si vous n'êtes pas satisfait de ce qui vous est proposé ou du traitement de votre plainte, vous pouvez demander à l'entreprise de transmettre une copie de votre dossier de plainte à l'Autorité des marchés financiers. Vous pouvez aussi, à ce stade-ci, transmettre vous-même le présent formulaire à l'Autorité des marchés financiers, incluant une copie de tout document pertinent à votre plainte.
- > L'Autorité étudiera votre dossier et pourra recommander une médiation, si elle le juge opportun et si vous et l'entreprise avec laquelle vous avez un différend y consentez.

PARTIE 1 – IDENTIFICATION DES PARTIES CONCERNÉES PAR LA PLAINTE

A VOS COORDONNÉES

<input type="checkbox"/> M ^{me} <input type="checkbox"/> M.	Nom	Prénom
ADRESSE RÉSIDENTIELLE		
N°	Rue	App.
Ville	Province	Code postal
Téléphone (domicile) ()	Téléphone (bureau) ()	Poste
Télécopieur ()	Courriel	

B IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE VISÉE PAR VOTRE PLAINTE (CABINET, COURTIER, AGENT, ASSUREUR OU AUTRE)

Nom de l'entreprise		
ADRESSE D'AFFAIRES		
N°	Rue	Bureau
Ville	Province	Code postal
Téléphone (bureau) ()	Nom de la personne qui a traité votre dossier, le cas échéant :	

C IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT VISÉ PAR VOTRE PLAINTE, SI NÉCESSAIRE

Nom	Prénom
Entreprise	Téléphone (bureau) ()
ADRESSE D'AFFAIRES	
N°	Bureau
Ville	Code postal

PARTIE 2 – DESCRIPTION DE VOTRE PLAINTE

A QUEL EST LE TYPE DE PRODUIT OU SERVICE FINANCIER VISÉ PAR LA PLAINTE?

Cochez plus d'un produit ou service, si nécessaire.

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Assurance vie | <input type="checkbox"/> Rentes | <input type="checkbox"/> Actions / obligations |
| <input type="checkbox"/> Assurance habitation | <input type="checkbox"/> Dépôt, certificat de dépôt
ou similaire | <input type="checkbox"/> Prêt |
| <input type="checkbox"/> Assurance automobile | <input type="checkbox"/> Fonds distincts | <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : |
| <input type="checkbox"/> Assurance salaire/invalidité | <input type="checkbox"/> Fonds communs | |
| <input type="checkbox"/> Assurance voyage | | |

B DÉCRIVEZ VOTRE PLAINTE EN VOUS AIDANT DES POINTS SUIVANTS :

- > LA NATURE DE LA PLAINTE, INCLUANT LE PRÉJUDICE QUE VOUS CROYEZ AVOIR SUBI.
 - > LES FAITS QUI VOUS ONT AMENÉ À PORTER PLAINTÉ, PAR ORDRE CHRONOLOGIQUE.
- Utilisez une feuille supplémentaire si vous manquez d'espace.

C DANS VOTRE DÉMARCHÉ DE PLAINTÉ, AVEZ-VOUS DÉJÀ CONTACTÉ, PAR ÉCRIT :

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| > L'entreprise visée par votre plainte | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| > Le représentant visé par votre plainte | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| > Un avocat | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| > Un autre organisme (précisez) : | | |

Si vous avez répondu **NON**, veuillez transmettre par écrit, dans un premier temps, votre plainte à l'entreprise avec laquelle vous avez un différend. Nous vous invitons à consulter la section « Comment porter plainte » au début du présent formulaire.

Si vous avez répondu **OUI**, quel est le résultat obtenu lors de cette démarche?

D QUEL RÉSULTAT OU RÈGLEMENT SOUHAITEZ-VOUS? QUELLE APPROCHE, LE CAS ÉCHÉANT, PROPOSEZ-VOUS?

PARTIE 3 – DOCUMENTS VISÉS PAR VOTRE PLAINTÉ

Veillez joindre à ce formulaire toutes les copies des documents que vous considérez importants dans l'analyse de votre plainte notamment une copie de votre(vos) contrat(s), relevé(s), proposition(s), profil d'investisseur, document(s) d'analyse des besoins, illustration(s) de police, etc. N'oubliez pas de conserver précieusement tous les originaux.

Pour toute question concernant le traitement des plaintes, n'hésitez pas à communiquer avec un agent d'information du Centre de renseignements de l'Autorité.

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier
Bureau 400
Sainte-Foy (Québec) G1V 5C1

QUÉBEC	418.525.0311
MONTRÉAL	514.395.0311
SANS FRAIS	1.866.526.0311
TÉLÉCOPIEUR	418.647.0376
COURRIEL	renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca