

QU'EST-CE QUE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS?

Mise en place le 1^{er} février 2004, l'Autorité des marchés financiers est l'organisme de réglementation et d'encadrement du secteur financier au Québec. L'Autorité est née de la fusion du Bureau des services financiers, de la Commission des valeurs mobilières du Québec, du Fonds d'indemnisation des services financiers, de la Régie de

l'assurance-dépôts du Québec et de l'Inspecteur général des institutions financières (sauf le Registraire des entreprises).



L'Autorité a pour mission, entre autres, de prêter assistance aux consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers, et de voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation pour ces derniers. L'Autorité est aussi responsable de l'application de l'ensemble des lois régissant l'encadrement du secteur financier, notamment dans les domaines des assurances, des valeurs mobilières, des institutions de dépôt et de la distribution de produits et services financiers.

LE CENTRE DE RENSEIGNEMENTS, C'EST POUR VOUS!

Communiquez avec le Centre de renseignements pour obtenir de l'information générale sur les produits et services financiers ou pour toute question relative à la façon de porter plainte.

Vous pouvez également obtenir auprès d'un agent d'information ou sur le site Internet de l'Autorité (www.lautorite.qc.ca) les formulaires à remplir :

- > pour vous aider à rédiger votre plainte;
- > pour une demande de transfert à l'Autorité de votre dossier de plainte constitué par l'entreprise ou le représentant.

QUÉBEC

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

MONTRÉAL

Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C. P. 246, Tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3

TÉLÉPHONE

Pour communiquer avec un agent d'information du Centre de renseignements :

Québec	418.525.0311
Montréal	514.395.0311
Sans frais	1.866.526.0311

TÉLÉCOPIEUR

418.647.0376

COURRIEL

renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca

SITE INTERNET

www.lautorite.qc.ca



CONSOMMATEURS DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS



VOUS AVEZ BESOIN D'INFORMATION?

VOUS DÉSIREZ PORTER PLAINTE?

L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS EST LÀ POUR VOUS AIDER.



VOUS AVEZ UN PROBLÈME?

Vous avez un différend avec une entreprise ou un représentant, inscrit auprès de l'Autorité, qui vous a offert un produit ou un service financier? Vous croyez avoir subi un préjudice?

VOUS POUVEZ PORTER PLAINTE.



L'AUTORITÉ VOUS ASSISTE :

- > par un Centre de renseignements afin de répondre à vos questions sur le secteur des produits et services financiers;
- > par l'encadrement d'une politique de traitement des plaintes que les entreprises et les représentants oeuvrant dans le secteur des produits et services financiers doivent mettre en place;
- > dans certains cas, par un soutien à la médiation dans le règlement d'un différend qui peut se produire entre vous et l'entreprise ou le représentant qui vous a offert un produit ou un service financier;
- > par le développement de programmes et d'outils d'éducation pour vous aider à faire des choix judicieux;
- > par la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES, UNE OBLIGATION!

Les entreprises et les représentants inscrits auprès de l'Autorité doivent avoir un mécanisme de traitement des plaintes et de règlement des différends. Tout consommateur qui croit avoir subi un préjudice peut recourir à ce mécanisme s'il désire porter plainte.

L'Autorité veille à ce que ces entreprises et ces représentants respectent leurs obligations en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends.

L'entreprise ou le représentant inscrit auprès de l'Autorité a l'obligation légale de traiter votre plainte de façon équitable et doit :

- > identifier une personne responsable du traitement des plaintes et du règlement des différends;
- > vous faire parvenir un accusé de réception après avoir reçu votre plainte;
- > traiter votre plainte et vous communiquer sa position.

QUI DOIT SE CONFORMER À CETTE OBLIGATION?

Toute entreprise ou tout représentant inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers :

- Assureurs
- Coopératives de services financiers (caisses)
- Sociétés d'épargne ou de fiducie
- Courtiers et conseillers en valeurs mobilières
- Cabinets, sociétés et représentants autonomes
- Agents, courtiers d'assurance et experts en sinistre
- Planificateurs financiers

VOUS DÉSIREZ PORTER PLAINTE?

UN FORMULAIRE POUR VOUS AIDER À PRÉSENTER VOTRE PLAINTE

Vous devez déposer votre plainte, par écrit, auprès de l'entreprise ou du représentant avec lequel vous avez un différend. Pour vous aider dans votre démarche, vous pouvez remplir le formulaire de plainte élaboré par l'Autorité. Celui-ci est disponible auprès d'un agent d'information du Centre de renseignements et sur le site Internet de l'Autorité.

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

FORMULAIRE DE PLAINTE POUR LE CONSOMMATEUR

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

M^{me} M. Nom Prénom

ADRESSE RÉSIDENIELLE

N° Rue App.

Ville Province Code postal

Téléphone (domestique) 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° Rue Bureau

Ville Province Code postal

LE TRAITEMENT DE VOTRE PLAINTE

L'entreprise ou le représentant doit vous informer par écrit de la réception de votre plainte. Celle-ci sera étudiée et une réponse écrite vous sera transmise par la suite.

VOUS DEMEUREZ INSATISFAIT?

Si vous n'êtes pas satisfait de ce qui vous est proposé ou du traitement de votre plainte, vous pouvez demander à l'entreprise ou au représentant concerné de transmettre une copie de votre dossier de plainte à l'Autorité. Vous pouvez faire cette demande par écrit en remplissant le formulaire intitulé : « *Demande de transfert de dossier à l'Autorité des marchés financiers* » et le transmettre à l'entreprise ou au représentant. Ce formulaire est disponible auprès d'un agent d'information du Centre de renseignements et sur le site Internet de l'Autorité.

LA MÉDIATION PEUT ÊTRE UNE SOLUTION

Si malgré toutes les démarches entamées, vous ne réussissez pas à vous entendre avec l'entreprise ou le représentant avec lequel vous avez fait affaire, vous pourriez avoir recours au service de médiation offert par l'Autorité. **L'Autorité étudiera votre dossier et pourra recommander la médiation, si elle le juge opportun et à condition que les deux parties soient d'accord.**

La médiation est un processus de résolution de problème qui se déroule à l'amiable. Au cours de ce processus, un médiateur choisi par l'Autorité vous aidera à parvenir, si possible, à un accord satisfaisant avec l'autre partie.

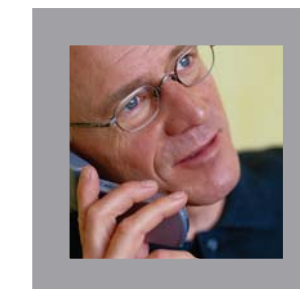
Si vous ne parvenez pas à une entente lors de la médiation, vous pourrez porter votre cause devant les tribunaux. Vous devez toutefois être conscient que les actions en justice sont parfois longues, onéreuses et difficiles. Elles ne vous garantissent pas d'avoir gain de cause.

MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR, VOILÀ LA MAXIME À SUIVRE DANS LES CIRCONSTANCES!

QUELQUES CONSEILS...

Avant d'acheter un produit financier ou d'utiliser un service financier, l'Autorité vous recommande de suivre ces quelques conseils :

- > Vérifiez auprès de l'Autorité si l'entreprise ou le représentant est inscrit et détient les autorisations requises afin d'exercer ses activités.
- > Lisez attentivement toute la documentation que l'on vous remet et conservez-la à titre de référence.
- > Conservez vos documents tels les contrats, les polices d'assurance, les relevés de compte, votre profil d'investisseur, une déclaration de sinistre, etc.



- > Assurez-vous de comprendre le produit ou le service financier que l'on vous propose, ainsi que ses restrictions, conditions et exclusions, avant de signer un contrat.

- > Posez des questions et demandez que l'information importante vous soit communiquée par écrit.
- > Prenez des notes de vos conversations et du nom de la personne à qui vous avez parlé.
- > Ne prenez pas une décision hâtive ou sous pression. Prenez le temps de réfléchir.
- > Si le produit offert, son prix ou son rendement semble trop beau pour être vrai, redoublez de prudence!
- > Ne remettez **jamais** d'argent comptant à votre représentant et ne faites jamais de chèque à son nom personnel.