



## Investor Protection for Clients of IIROC Member Firms

### OUR COMMITMENT TO INVESTORS

The IIROC maintains a strong commitment to the integrity of the Canadian marketplace and the protection of investors. As part of this commitment, we provide a robust and effective system of resources dedicated to investor protection and the fair resolution of disputes.

Resolving disputes amicably, fairly, and quickly is a priority for both investment dealers and their clients. Trust and mutual respect are at the heart of any successful client—investment advisor relationship. That's why any disagreement needs to be dealt with quickly, effectively and in a manner that will maintain this relationship.

The first step for a client who has a complaint with his or her investment advisor or firm is to complain directly to the firm's management or compliance department. A prompt letter of complaint is often the fastest and easiest way to resolve disagreements and settle disputes.

#### **Statutes of Limitations**

Provincial statutes of limitations set time limits on filing court actions and accessing arbitration programs. Time limits vary from province to province. If you do not file within the time limit you might permanently lose your right to access arbitration, sue for recovery or enforce any claims you may have. You may wish to consult a lawyer to determine how best to proceed.

### YOUR OPTIONS

If you need help in settling a disagreement with an IIROC Member firm, here are the options available to you:

#### **IIROC Enforcement**

The IIROC provides front-line regulation of day-to-day activities involving clients and their investment dealer firms.

The IIROC's Enforcement Department investigates complaints about activities such as making unauthorized transactions and recommending unsuitable investments. Those who are found guilty of violating IIROC rules and regulations face penalties including fines, restrictions on dealings with the public, suspensions, permanent bans and expulsion from membership.

If you believe that your investment advisor has acted improperly, making a complaint to the IIROC is important as it allows us to prevent continuing abuses.

#### **Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI)**

OBSI offers a free, independent and impartial resolution service for clients of any firm that is a member of one of four non-profit organizations: the IIROC; the Mutual Fund Dealers Association (MFDA); the Investment Funds Institute of Canada (IFIC); or the Canadian Bankers Association (CBA). Disputes can involve claims for restitution of up to \$350,000.

In order to use the OBSI service, investors must first try to resolve their dispute with their investment dealer firm. Once it is clear that a resolution of the matter is not possible, clients should take their complaint to OBSI immediately. OBSI requires that, as a general policy, investors submit their complaints within 180 days of completing the dispute resolution process at their investment dealer firm.

There are no fees associated with using OBSI and legal representation is not required. IIROC Member firms are required to participate fully with any investigation carried out by OBSI.

When OBSI investigates and finds in favour of the client, it recommends a course of action to resolve the complaint, which may include compensation. All matters are confidential, although a summary of recommendations will be made public should the firm not comply with the recommendations.

OBSI is a participant in the Financial Services OmbudsNetwork (FSON), an information and assistance service for consumers of the Canadian financial industry. Clients with non-securities industry complaints should contact the Centre for FSON at (866) 538-FSON (3766) or [www.cfson-crcsf.ca](http://www.cfson-crcsf.ca).

### **Arbitration**

Clients of IIROC Member firms may also choose arbitration, a cheaper and faster alternative to pursuing compensation through the civil court system. IIROC Member firms are required to participate if a client chooses arbitration.

Arbitration is a method of resolving a dispute in which the parties involved appoint an independent arbitrator to listen to their facts and arguments and to decide how the dispute should be resolved. Arbitrations are conducted by a neutral agency that provides arbitrators who are usually retired judges and lawyers knowledgeable about the securities industry. All aspects of the proceedings are confidential and all the hearings private, unless both parties agree otherwise.

Arbitration has its own set of straightforward rules that are established by provincial legislation. An arbitrator's decision is binding. In choosing arbitration, the parties give up the right to pursue the matter further through the courts or any other resolution service, including OBSI, and they sign an agreement to this effect at the beginning of the process. Parties can choose to be represented by a lawyer during the arbitration process but this is not a requirement.

Costs for arbitration range between \$3,000 and \$4,000 for a typical dispute. Costs are generally split equally between the parties, but the arbitrator can make a different determination. The arbitrator may also assign, at his or her discretion, one party's legal costs to the other party in the arbitration.

The arbitration program is available to clients of IIROC Member firms who have already made a written complaint to the firm. To qualify for arbitration, the dispute in question must involve \$100,000 or less, and have occurred after the start date of the program in each province.

### **Autorité des marchés financiers (AMF)**

In Québec, the Autorité des marchés financiers, the regulatory body charged with administering the regulatory framework governing the financial sector, has as its mission to provide assistance to consumers and users of financial products and services, and to see to the implementation of protection and compensation programs for these consumers. The Autorité also operates an Information Centre to answer investors' questions.

Upon receipt of a complaint from a client residing in Québec, a firm must, without delay, notify the client in writing that, in the event of dissatisfaction with the processing of the complaint or with the result of the firm's examination of the complaint, the client may request that a copy of the complaint file be transferred to the AMF. The AMF will review the file and, if it deems appropriate, offer a mediation service for the parties. Participation is voluntary and requires the consent of both the firm and the client. This service is free.

# WHAT TO DO

## **Making a Complaint to the IIROC**

We require a written complaint with your name and contact information, the name and contact information of any individual or firm mentioned in your complaint, and specific details of how, why and when you encountered problems with your investments or investment professional. We recommend that you include as much relevant documentation as possible to enable us to assess your complaint properly.

Although you are not required to use a specific form, you may wish to use our Customer Complaint Form, available on our website, [www.IIROC.ca](http://www.IIROC.ca).

You may also call our toll-free Info/Complaint line, (877) 442-4322, to learn about our Complaint process, to have a Customer Complaint Form mailed to you, or for general information about the IIROC.

## **Choosing Arbitration**

Clients who wish to begin arbitration proceedings should prepare a summary of their dispute, the amount in question, details of attempts to resolve the matter with the firm, and appropriate supporting documents such as client account statements.

Atlantic Provinces and Ontario:

### **ADR Chambers**

**c/o The IIROC Program Administrator**

**112 Adelaide Street East**

**Toronto, Ontario M5C 1K9**

Tel.: **(416) 362-8555** or **(800) 856-5154**

Fax: **(416) 362-8825**

Website: **[www.adrchambers.com](http://www.adrchambers.com)**

Email: **[adr@adrchambers.com](mailto:adr@adrchambers.com)**

Québec:

### **Canadian Commercial Arbitration Centre**

**215 Caron Street**

**Québec, Québec G1K 5V6**

Tel.: **(418) 649-1374** or **(877) 909-3794**

Fax: **(418) 649-0845**

Website: **[www.ccac-adr.org](http://www.ccac-adr.org)**

Email: **[info@ccac-adr.org](mailto:info@ccac-adr.org)**

BC, Prairies, NWT, Nunavut, and Yukon:

### **British Columbia International**

**Commercial Arbitration Centre**

**Suite 103, 1260 Hornby Street**

**Vancouver, British Columbia V6Z 1W2**

Tel.: **(604) 684-2821** or **(877) 684-2821**

Fax: **(604) 736-9233**

Website: **[www.bcicac.com](http://www.bcicac.com)**

Email: **[info@bcicac.com](mailto:info@bcicac.com)**

## **Contacting the Ombudsman for Banking Services and Investments**

Please call OBSI toll-free at **(888) 451-4519** or visit their website, **[www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)**.

Written complaints are required and may be sent by:

Email: **[ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)**

Fax: **(888) 422-2865**

Mail:

**OBSI**  
**PO Box 896 Stn Adelaide**  
**Toronto, Ontario M5C 2K3**

### **Autorité des marchés financiers**

For more information on the Autorité des marchés financiers services, please contact an Information Agent or visit the website.

Tel: **(866) 526-0311**

Website: **www.lautorite.qc.ca**

Email: **renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca**

Québec City:

**Autorité des marchés financiers**

**Place de la Cité, Tour Cominar**

**2640 Laurier Blvd., 4th Floor**

**Sainte-Foy, Québec G1V 5C1**

Tel: **(418) 525-0311**

Montréal:

**Autorité des marchés financiers**

**800 Victoria Square, 22nd Floor**

**PO Box 246, Tour de la Bourse**

**Montréal, Québec H4Z 1G3**

Tel: **(514) 395-0311**

3006 | 04/23/2009

## Services de protection des investisseurs offerts aux clients des sociétés membres de l'OCRCVM

### NOTRE ENGAGEMENT À L'ÉGARD DES INVESTISSEURS

L'OCRCVM s'est fermement engagée à veiller à l'intégrité du marché canadien et à la protection des investisseurs. Elle a établi à cet effet un système de ressources solide et efficace ayant pour mission de protéger les investisseurs et d'assurer le juste règlement des conflits.

La résolution à l'amiable, équitable et rapide des différends constitue une priorité pour les sociétés de courtage en valeurs mobilières et leurs clients. Respect mutuel et confiance sont l'essence même d'une saine relation entre le client et son conseiller en placement. Voilà pourquoi toute mésentente doit être dissipée rapidement, efficacement et de façon à préserver cette bonne relation.

Tout client insatisfait de son conseiller en placement ou de sa société de courtage doit d'abord présenter sa plainte directement au service de gestion ou de conformité de la société. L'envoi diligent d'une lettre de plainte est souvent le moyen le plus rapide et le plus simple de dissiper les quiproquos et de résoudre les conflits.

#### **Lois provinciales fixant des délais de prescription**

Les lois provinciales fixant les délais de prescription établissent les délais à respecter pour intenter une action en justice et avoir accès aux programmes d'arbitrage. Les délais varient d'une province à l'autre. Si vous ne produisez pas les documents requis dans les délais, il est possible que vous perdiez définitivement votre droit d'accéder à l'arbitrage, de demander réparation ou de faire valoir toute prétention que vous pouvez avoir. Vous pouvez consulter un avocat afin de déterminer la meilleure façon de procéder.

# VOS OPTIONS

Si vous avez besoin d'aide pour régler un différend avec une société membre de l'OCRCVM, vous disposez des options suivantes :

## **Mise en application de l'OCRCVM**

L'OCRCVM s'occupe de la réglementation des services courants destinés au public engageant les clients et les sociétés de courtage en valeurs mobilières.

Le Service de la mise en application de l'OCRCVM étudie les plaintes relatives à ces activités, portant par exemple sur la réalisation d'opérations non autorisées et la recommandation de placements inadéquats. Les personnes ou sociétés jugées coupables d'avoir enfreint les règlements de l'OCRCVM encourent des sanctions pouvant prendre la forme d'une amende, de restrictions sur les opérations avec le public, de suspensions, de l'interdiction permanente d'occuper un emploi auprès d'une société membre de l'OCRCVM ou de la révocation de la qualité de membre.

Si vous estimez que votre conseiller en placement a agi de façon incorrecte, il est important que vous présentiez une plainte auprès de l'OCRCVM pour nous permettre de mettre un terme à ses abus.

## **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

L'OSBI offre un service de conciliation gratuit, indépendant et impartial aux clients de toute société membre de l'un des quatre organismes à but non lucratif : l'OCRCVM; l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM); l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC); ou l'Association des banquiers canadiens (ABC). Les conflits peuvent viser des réclamations d'un montant maximal de 350 000 \$.

Avant de pouvoir recourir aux services de l'ombudsman, les investisseurs doivent tenter de régler le différend avec leur société de courtage en valeurs mobilières. Nous invitons les clients à soumettre leur plainte à l'OSBI dès qu'il devient clair que le différend ne pourra pas être résolu. La transmission rapide des plaintes facilitera le travail de l'OSBI au nom des clients. Les services de l'ombudsman sont gratuits et n'exigent aucune représentation juridique. Les sociétés membres de l'OCRCVM sont tenues d'apporter leur pleine participation.

Lorsque l'ombudsman étudie une plainte et aboutit à une conclusion favorable au plaignant, il recommande un plan d'action pour régler la plainte, lequel peut comprendre le paiement d'une indemnisation. Tous les cas sont confidentiels; cependant, un sommaire des recommandations sera rendu public si la société ne se conforme pas aux recommandations.

L'ombudsman fait partie du Réseau de conciliation du secteur financier, un service d'information et d'aide aux consommateurs relevant de ce secteur au Canada. Les clients dont la plainte ne concerne pas le secteur des valeurs mobilières doivent communiquer avec le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier en composant le (866) 538-3766 ou consulter son site Web à l'adresse [www.cfson-crcsf.ca](http://www.cfson-crcsf.ca).

## **Arbitrage**

Les clients des sociétés membres de l'OCRCVM peuvent aussi recourir à un processus d'arbitrage. Il s'agit d'un moyen plus rapide et moins coûteux que la présentation d'une demande d'indemnisation auprès d'un tribunal civil. Les sociétés membres de l'OCRCVM sont obligées de participer au processus d'arbitrage si le client opte pour cette solution.

L'arbitrage est une méthode de règlement des différends selon laquelle les parties au litige demandent à un arbitre indépendant d'entendre leur cause et de décider comment le différend doit être réglé. L'arbitrage est mené par un organisme neutre qui fournit des arbitres, habituellement des juges et des avocats à la retraite qui connaissent bien l'industrie des valeurs

mobilières. Tous les aspects des délibérations sont confidentiels et toutes les audiences sont privées, à moins que les deux parties en décident autrement.

L'arbitrage est régi par des règles précises établies par le législateur provincial. La décision d'un arbitre est exécutoire. En choisissant l'arbitrage, les parties renoncent à leur droit de poursuivre l'affaire devant les tribunaux ou devant tout autre service de conciliation, dont l'OSBI, et signent une entente à cet effet et au début du processus d'arbitrage. Les parties peuvent choisir d'être représentées par un avocat durant l'arbitrage, mais cela n'est pas obligatoire.

Les frais totaux du processus se situent habituellement entre 3 000 \$ et 4 000 \$ pour une cause type. En général, ils sont partagés à égalité entre les deux parties, mais l'arbitre peut en décider autrement. Par ailleurs, à l'instar des frais d'arbitrage, les frais juridiques encourus par l'une des parties peuvent être assignés à l'autre partie, à la discrétion de l'arbitre.

La formule de l'arbitrage est ouverte aux clients des sociétés membres de l'OCRCVM qui ont déjà présenté une plainte par écrit à la société. Le différend ne peut porter sur une somme dépassant 100 000 \$, et les événements doivent être survenus après la date de lancement du programme dans la province concernée.

### **Autorité des marchés financiers**

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers, l'organisme de réglementation et d'encadrement du secteur financier a pour mission 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. De plus l'Autorité a mis sur pied un Centre de renseignements pour répondre aux questions des investisseurs.

À la réception d'une plainte d'un client résidant au Québec, une firme doit, sans délai, donner avis écrit au client, qu'en cas d'insatisfaction de l'examen ou du résultat de l'examen de sa plainte par la firme, il peut demander le transfert d'une copie de son dossier à l'AMF. L'AMF procède à une analyse du dossier et lorsqu'elle le juge opportun, peut offrir un service de médiation aux parties. La participation est volontaire et nécessite le consentement de la firme et du client. Ce service est gratuit.

## MARCHE À SUIVRE

### **Comment formuler une plainte auprès de l'OCRCVM**

La plainte doit être formulée par écrit. Vous devez indiquer votre nom et vos coordonnées, le nom et les coordonnées de toute personne ou société mentionnée dans votre plainte, ainsi que tous les détails permettant d'expliquer comment, pourquoi et quand vous avez rencontré des problèmes avec vos placements ou votre spécialiste en placements. Nous vous recommandons fortement de fournir autant de documents pertinents qu'il vous est possible pour nous permettre d'évaluer votre plainte comme il convient.

Vous n'êtes pas obligé d'utiliser un formulaire donné pour soumettre une plainte, mais vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser le formulaire de plainte sur notre site Web, [www.ida.ca](http://www.ida.ca).

Vous pouvez aussi appeler notre **Ligne info-plaintes, (877) 442-4322**, si vous souhaitez obtenir des renseignements sur la façon de déposer une plainte, recevoir un formulaire de plainte par la poste ou obtenir des renseignements généraux sur l'OCRCVM.

### **Pour communiquer avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement**

Appelez le numéro sans frais **(888) 451-4519** ou consultez le site Web au [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca). Votre plainte doit être formulée par écrit et envoyée par :

Courriel : **[ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)**

Télécopieur : **(888) 422-2865**

Ou à l'adresse suivante :

**OSBI**

**C.P., 896 Succ.Adelaide  
Toronto (Ontario) M5C 2K3**

### **Pour faire appel au processus d'arbitrage**

Les clients qui souhaitent engager un processus d'arbitrage doivent rédiger un résumé du différend en précisant la somme en question et les détails des tentatives qui ont été faites pour régler le problème avec la société de courtage en valeurs mobilières, et joindre les documents pertinents à l'appui comme les relevés de compte du client.

Provinces de l'Atlantique et Ontario :

#### **ADR Chambers a/s de l'administrateur du programme d'arbitrage de l'OCRCVM**

**112, rue Adelaide Est**

**Toronto (Ontario) M5C 1K9**

Téléphone : **(416) 362-8555** ou **(800) 856-5154**

Télécopieur : **(416) 362-8825**

Site Web : **www.adrchambers.com**

Courriel : **adr@adrchambers.com**

Québec :

#### **Centre canadien d'arbitrage commercial**

**215, rue Caron**

**Québec (Québec) G1K 5V6**

Téléphone : **(418) 649-1374** ou **(877) 909-3794**

Télécopieur : **(418) 649-0845**

Site Web : **www.ccac-adr.org**

Courriel : **info@ccac-adr.org**

C.-B., Prairies, T. N.-O., Nunavut et Yukon :

#### **British Columbia International Commercial Arbitration Centre**

**1260, rue Hornby, bureau 103**

**Vancouver (C.-B.) V6Z 1W2**

Téléphone : **(604) 684-2821** ou **(877) 684-2821**

Télécopieur : **(604) 736-9233**

Site Web : **www.bcicac.com**

Courriel : **info@bcicac.com**

#### **Autorité des marchés financiers**

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec un agent d'information ou consulter le site Web de l'Autorité.

Téléphone : **(866) 526-0311**

Site Web : **www.lautorite.qc.ca**

Courriel : **renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca**

Québec :

#### **Autorité des marchés financiers Place de la Cité, Tour Cominar**

**2640, boul. Laurier, 4e étage**

**Sainte-Foy (Québec) G1V 5C1**

Téléphone : **(418) 525-0311**

Montréal :

#### **Autorité des marchés financiers**

**800, Square Victoria, 22e étage**

**C.P. 246, Tour de la Bourse**

**Montréal (Québec) H4Z 1G3**

Téléphone : **(514) 395-0311**

I,

Accept

Decline

Submit