



# Résumé des procédures pour le traitement des plaintes

Services en placements PEAK inc. (« PEAK ») a établi des procédures pour traiter les plaintes écrites ou verbales des clients d'une manière équitable et rapide. Ce document comprend un résumé de ces procédures, ainsi que de l'information générale au sujet des options disponibles pour le dépôt d'une plainte. Ce document est fourni aux nouveaux clients et aux clients qui ont déjà déposé une plainte et est également disponible sur notre site Web : [www.peakgroup.com](http://www.peakgroup.com).

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Les clients qui souhaitent déposer une plainte peuvent le faire soit auprès du siège social de PEAK par courriel à [conformite@groupepeak.com](mailto:conformite@groupepeak.com)\*, auprès d'un directeur de succursale ou auprès de leur représentant. Toutes les plaintes sont transmises au personnel qualifié de la conformité. PEAK encourage ses clients à transmettre leur plainte par écrit ou via un courrier électronique sécurisé. Les clients qui souhaitent obtenir de l'aide pour formuler ou rédiger leur plainte peuvent contacter PEAK en tout temps afin de bénéficier du soutien nécessaire.

Pour les clients du Québec, la plainte peut également être transmise à l'aide du formulaire prévu par l'Autorité des marchés financiers, accessible en ligne à l'adresse suivante : [https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte\\_formulaire-plainte-fr.pdf](https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-fr.pdf).

Pour des raisons de confidentialité, PEAK communique uniquement avec le client ou toute autre personne désignée par une autorisation écrite du client concerné.

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, PEAK fait parvenir un accusé de réception contenant, entre autres, les coordonnées de la personne responsable du dossier de plainte. En tout temps, les clients peuvent communiquer avec cette personne pour obtenir de plus amples renseignements ou s'informer sur le traitement du dossier.

PEAK examine toutes les plaintes de façon équitable en tenant compte de tous les documents pertinents, des déclarations du client et du représentant, ainsi que de toute autre source pertinente. Une fois l'examen terminé, PEAK fournit à ses clients une réponse écrite qui comprend le détail des éléments examinés, les conclusions de l'enquête, une offre de résolution de la plainte, un non-lieu avec des explications ou toute autre réponse appropriée. Cette réponse contient également un rappel des options du client auprès des organismes ou autorités compétentes.

PEAK fournit généralement une réponse dans les 90 jours.

Pour les clients du Québec, la réglementation nous oblige à transmettre la réponse définitive dans un délai de 60 jours suivant la réception de la plainte. Cependant, dans certaines situations exceptionnelles et hors de notre contrôle (par exemple : impossibilité d'obtenir une information ou un document essentiel en temps utile, délai imprévu causé par un tiers, situation médicale ou personnelle du plaignant ou encore un volume exceptionnel de plaintes traitées simultanément), le délai maximal pour transmettre une réponse définitive au plaignant peut être prolongé à 90 jours suivant la réception de la plainte.

PEAK continuera de répondre aux communications du client après l'envoi de sa réponse si cela est nécessaire pour finaliser le règlement de la plainte ou pour répondre à toute autre question ou à toute nouvelle information.

## LE RÈGLEMENT

Si un règlement financier est offert au client, PEAK pourrait lui demander de signer une décharge et une renonciation pour des raisons juridiques.

## COMMUNIQUER AVEC PEAK

Les clients peuvent contacter PEAK en tout temps pour fournir de plus amples renseignements ou pour obtenir le statut de leur plainte en communiquant avec la personne responsable du traitement de leur plainte ou avec : [conformite@groupepeak.com](mailto:conformite@groupepeak.com)\*

## AUTRES OPTIONS POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de l'examen de votre plainte, plusieurs options s'offrent à vous.

**Demander une révision à PEAK**

Vous pouvez demander à PEAK de réviser le dossier en soumettant une réponse dans laquelle vous indiquez les points qui, selon vous, n'ont pas été pris en compte. Le cas échéant, nous ferons les révisions nécessaires et répondrons à vos communications afin de parvenir à une résolution finale et équitable de votre plainte.

### **L'Autorité des marchés financiers (« AMF »)**

Si vous résidez dans la province de Québec, et que vous n'êtes pas satisfait de la position définitive ou du traitement de votre plainte, vous pouvez demander que votre dossier soit transmis à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

À la suite d'une telle demande, qu'elle soit faite verbalement, par écrit ou au moyen du formulaire de transfert disponible sur le site de l'AMF, PEAK est tenu de transmettre l'ensemble du dossier à l'AMF dans un délai de 15 jours.

L'AMF peut alors, si la situation s'y prête, vous offrir des services de règlement des différends, comme la conciliation ou la médiation. Elle peut également analyser la situation dans le cadre de ses activités de surveillance.

Si vous croyez être victime d'une fraude, d'une manœuvre dolosive ou d'un détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour savoir si vous êtes admissible à soumettre une plainte au Fonds d'indemnisation des services financiers. Le montant maximal de l'indemnisation est de 200 000 \$. Il est payable à l'aide des sommes accumulées dans le fonds si la réclamation est jugée admissible.

Pour obtenir plus d'informations ou pour accéder au formulaire de transfert, veuillez visiter le site Web de l'AMF : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/>. Vous pouvez également joindre l'AMF par téléphone au 418 525-0337 (à Québec) ou au numéro sans frais 1877 525-0337.

### **L'Organisme canadien de réglementation des investissements (« OCRI »)**

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'OCRI en tout temps, et ce, même si vous avez déjà transmis votre plainte à votre représentant ou à PEAK. Pour cela, veuillez consulter le document de l'OCRI intitulé « Dépôt d'une plainte », joint au présent sommaire.

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

PEAK participe aux services de règlement des différends offerts par l'OSBI. L'OSBI offre un processus indépendant et impartial d'examen et de résolution des plaintes relatif à la prestation de services financiers aux clients.

Vous pouvez transmettre votre plainte à l'OSBI si vous êtes insatisfait de la réponse de PEAK ou

si PEAK n'a pas répondu à votre plainte dans un délai de 90 jours à compter de la date de transmission (ou 60 jours pour les clients du Québec, selon le règlement de l'AMF). Veuillez noter que vous disposez de 180 jours civils, après la réponse de PEAK, pour soumettre votre plainte à l'OSBI.

L'OSBI peut faire une recommandation non contraignante à PEAK de vous dédommager (jusqu'à 350 000 \$) s'il détermine que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères de qualité des services financiers et des pratiques commerciales, des codes de pratique et de conduite de l'industrie et des lois. Les services de l'OSBI sont gratuits et confidentiels. L'OSBI peut être contacté de plusieurs manières :

- par téléphone au 416 287-2877 (à Toronto) ou sans frais au 1 888 451-4519 ;
- par courriel à [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca) \* ;
- par télécopieur au 1 888 422-2865.

### **Assistance juridique**

Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour vous conseiller quant à votre plainte. Vous devez être conscient qu'il y a des délais légaux pour entreprendre une action devant les tribunaux. Un avocat peut vous conseiller sur vos possibilités et vos recours. Une fois le délai de prescription applicable écoulé, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours. Si vous choisissez d'intenter une poursuite, le barreau de votre province peut vous aider à trouver un avocat. Vous trouverez une liste des barreaux provinciaux à [www.flsc.ca/fr/](http://www.flsc.ca/fr/).

### **Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan**

Les autorités en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans certaines situations, d'ordonner à une personne ou une entreprise qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières dans la province de verser une compensation à un plaignant. Le plaignant est alors en mesure d'exécuter une telle ordonnance, comme s'il s'agissait d'un jugement de la Cour supérieure de cette province. Pour plus d'informations, vous pouvez aussi visiter les sites Internet suivants :

- Manitoba : [www.msc.gov.mb.ca](http://www.msc.gov.mb.ca)
- Nouveau-Brunswick : [www.nbsc-cvmnb.ca](http://www.nbsc-cvmnb.ca)
- Saskatchewan : [www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca)

*\*Vous devez considérer les questions de sécurité lorsque vous envoyez des informations sensibles par courriel.*



**OCRI · CIRO**

Organisme canadien  
de réglementation  
des investissements

Canadian Investment  
Regulatory  
Organization

# Dépôt d'une plainte





Voici ce que vous devez savoir si vous souhaitez déposer une plainte au sujet de votre conseiller ou de votre courtier réglementé par l'OCRI.

### **Vous pouvez déposer une plainte auprès de votre courtier**

Les clients d'un courtier réglementé par l'OCRI qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou service financier peuvent formuler une plainte auprès du courtier et demander que le problème soit réglé. Le courtier doit respecter les règles de l'OCRI qui ont trait au traitement des plaintes des clients et traiter votre plainte rapidement et de manière équitable. Vous trouverez les coordonnées de votre courtier sur votre relevé de compte et ses procédures de traitement des plaintes sur son site Web.

### **À propos de l'OCRI**

L'OCRI réglemente les activités des courtiers en placement et courtiers en épargne collective canadiens et des conseillers qu'ils emploient. Il établit des règles pour les courtiers et les conseillers qu'il réglemente et surveille les opérations sur l'ensemble des marchés canadiens. Nous pouvons prendre des mesures disciplinaires si certains courtiers ou leurs conseillers contreviennent à nos règles. L'OCRI est surveillé par les autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières.

Visitez le site [ocri.ca](http://ocri.ca) pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.



# OCRI · CIRO

Organisme canadien  
de réglementation  
des investissements

Canadian Investment  
Regulatory  
Organization

## Vous pouvez également déposer une plainte directement auprès de l'OCRI

Si vous estimez qu'il y a eu inconduite dans le traitement de votre compte, communiquez avec nous. Vous pouvez déposer une plainte directement auprès de l'OCRI. Nous mènerons une enquête afin de déterminer si votre conseiller ou courtier a contrevenu à nos règles et prendrons des mesures disciplinaires le cas échéant. Les procédures disciplinaires peuvent mener à des sanctions, dont des amendes et des suspensions pour les courtiers ou les conseillers qui ont enfreint nos règles. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OCRI en tout temps, que vous l'ayez fait parvenir ou non à votre courtier. Cependant, l'OCRI n'ordonne aucune indemnisation. Si vous souhaitez obtenir un dédommagement, vous devez en premier lieu déposer une plainte auprès de votre courtier. Vous pouvez également choisir l'une des options décrites ci-après.

### Vous pouvez communiquer avec nous :

- 1 en ligne, au moyen du formulaire de plainte simple et pratique, à [ocri.ca](http://ocri.ca)
- 2 par courriel, à [info@ciro.ca](mailto:info@ciro.ca)
- 3 par téléphone, au 1 877 442-4322
- 4 par télécopieur, au 1 888 497-6172
- 5 par la poste, à l'adresse suivante :  
40, rue Temperance, bureau 2600  
Toronto (Ontario) M5H 0B4

### Exemples de plaintes sur lesquelles nous enquêtons

Votre courtier ou votre conseiller :

-  vous a recommandé des placements qui comportaient un risque trop élevé pour vous;
-  a exécuté des opérations dans votre compte sans votre permission, ou a utilisé vos fonds d'une manière que vous ignoriez;
-  vous a facturé des frais sans vous fournir d'explications;
-  a signé des formulaires en votre nom, à votre insu.

Visitez le site [ocri.ca](http://ocri.ca) pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

## Obtenir un dédommagement : vos options

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

Si vous ne recevez aucune réponse de votre courtier dans les 90 jours suivant votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez vous adresser directement à l'OSBI. Le service offert au Canada par l'OSBI est gratuit, indépendant et impartial et permet de régler des différends avec des courtiers participants au sujet de placements et de services bancaires. L'OCRI exige que tous les courtiers qu'il réglemente participent au processus de l'OSBI. L'OSBI peut recommander un dédommagement maximal de 350 000 \$, mais ses décisions n'ont pas force exécutoire à l'heure actuelle. **Vous disposez d'un délai de 180 jours pour déposer votre plainte auprès de l'OSBI après avoir reçu une réponse de votre courtier. Si votre courtier ne vous a pas répondu dans le délai de 90 jours, vous pourrez alors déposer une plainte auprès de l'OSBI.**

#### Pour communiquer avec l'OSBI :

- 1 888 451-4519
- ombudsman@obsi.ca
- obsi.ca/fr
- 20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C. P. 8 Toronto (Ontario) M5H 3R3



### Autres options

#### La poursuite en justice

Vous pouvez retenir les services d'un avocat pour tenter une action en justice ou pour obtenir de l'aide relativement à votre plainte. Cependant, cette option peut se révéler onéreuse. En outre, les poursuites en justice sont soumises à des délais, qui varient selon les provinces et les territoires. À la fin du délai, vous pourriez ne plus être en mesure de soumettre votre réclamation.

#### L'arbitrage

L'arbitrage est un processus au cours duquel un arbitre qualifié – choisi en collaboration avec vous et le courtier – entend les arguments des deux parties et rend une décision définitive ayant force exécutoire à propos de votre plainte. Cette option est offerte si le membre de l'OCRI visé est un courtier en placement. L'arbitrage suppose des coûts, souvent moins élevés que ceux associés à une poursuite en justice. L'arbitre agit comme un juge et examine les faits présentés par les parties. Celles-ci peuvent choisir d'être représentées par un avocat, mais elles ne sont pas tenues de le faire. Les arbitres du programme d'arbitrage de l'OCRI peuvent imposer un dédommagement pouvant atteindre 500 000 \$.

Visitez le site [ocri.ca](http://ocri.ca) pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

## Autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières

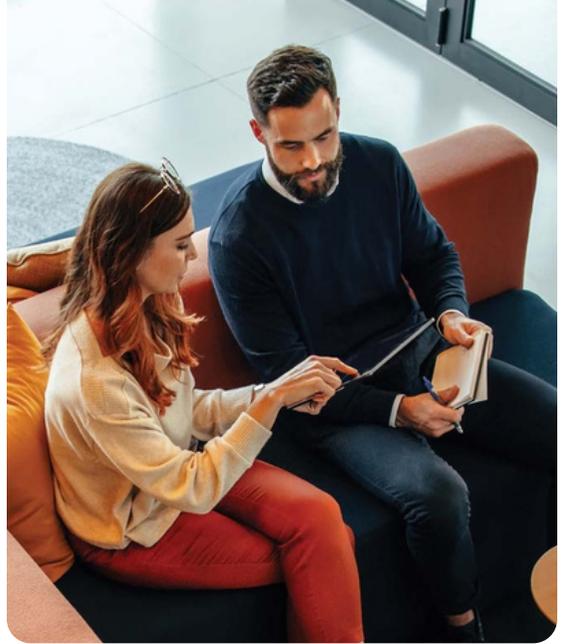
### Québec

Si vous vivez au Québec, outre les options susmentionnées, vous pouvez vous prévaloir des services gratuits de **l’Autorité des marchés financiers** (AMF). Si vous n’êtes pas satisfait du traitement de la plainte par le courtier ou de la décision qui a été prise, vous pouvez demander de faire examiner le dossier de plainte par l’AMF. Celle-ci évaluera la plainte et pourrait vous offrir des services de conciliation et de médiation, bien que les courtiers ne soient pas obligés de participer à ce processus.

Si vous pensez être victime d’une fraude, de manœuvres frauduleuses ou d’un détournement de fonds, communiquez avec l’AMF pour déterminer si vous pouvez soumettre une demande de remboursement au Fonds d’indemnisation des services financiers. Un montant pouvant atteindre 200 000 \$ peut être versé pour les demandes d’indemnisation admissibles.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l’AMF :

- 1 877 525-0337
- lautorite.qc.ca



### Autres provinces et territoires

Les autorités en valeurs mobilières de certaines provinces ou de certains territoires peuvent, *dans certains cas*, demander une ordonnance obligeant une personne ou un courtier qui a enfreint la loi provinciale sur les valeurs mobilières à verser un dédommagement à un investisseur lésé qui a soumis une réclamation. Ces ordonnances ont force de loi, tout comme les jugements des tribunaux.

Accédez au lien vers l’autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire sur cette page des Autorités canadiennes en valeurs mobilières :  
**[autorites-valeurs-mobilieres.ca/survol/pour-nous-joindre/](https://autorites-valeurs-mobilieres.ca/survol/pour-nous-joindre/)**



**OCRI · CIRO**

Organisme canadien  
de réglementation  
des investissements

Canadian Investment  
Regulatory  
Organization

Vos plaintes comptent. Elles contribuent à garantir un traitement équitable et elles aident l'OCRI à mieux protéger les investisseurs dès maintenant et dans l'avenir.

Visitez le site [ocri.ca](https://ocri.ca) pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.



**[ocri.ca](https://ocri.ca)**