

L'univers de la finance, de l'assurance et de l'immobilier- Les produits et les protections

La finance, l'assurance et l'immobilier, des univers qui fascinent et intriguent tout à la fois. La grande diversité des produits, le rythme effréné des innovations, les fraudes et les faillites spectaculaires, la grande volatilité des marchés, voilà des sujets dont les médias traitent abondamment. Au delà de leur empreinte médiatique, les produits et services financiers, et l'immeuble représentent une réalité très concrète pour les ménages canadiens et québécois. Selon les données de la comptabilité nationale pour 2009, les actifs financiers représentait alors 55% de l'actif total des ménages canadiens, tandis que les propriétés immobilières en constituait 38%. Différentes études de Statistique Canada permettent d'estimer à 30% pour les ménages canadiens et 29% pour les ménages québécois la part du budget accaparée, en moyenne, par les produits et services financiers, lorsqu'on inclut les remboursements hypothécaires.

Les deux premiers chapitres de ce recueil vous proposent un portrait détaillé du mode de la finance des assurances et de l'immobilier, tel qu'il est représenté à la figure 1.1. Dans ce premier chapitre, on traitera principalement de l'encadrement de ces marchés sous l'angle des produits et des protections dont jouissent les consommateurs. Dans le deuxième chapitre brossera un tableau de l'infrastructure du marché, tout en décrivant les mécanismes de surveillance ainsi que les outils permettant aux consommateurs de faire des choix éclairés lorsqu'ils contractent avec les firmes ou les intermédiaires de marchés.

La première section de ce chapitre propose une description sommaire des produits et services en mettant l'accent sur la législation qui les concerne, de même que sur les mécanismes de traitement des plaintes et les mesures d'indemnisation qui peuvent s'appliquer lorsqu'un épargnant ou un investisseur encoure des pertes suite à la faillite d'une entreprise de services financiers ou immobilier, ou s'estime lésé en raison de fautes professionnelles commises par un inter-

FIGURE 1.1 FINANCE, ASSURANCE ET IMMOBILIER



médiaire de marché. La section 2 de ce chapitre donnera d'abord une description détaillée des différents fonds d'indemnisation servant à dédommager les épargnants et investisseurs. On y présentera ensuite les différents organismes impliqués dans le traitement des plaintes. On y décrira enfin une procédure générale de traitement des plaintes dans le cas où un épargnant s'estime lésé en raison d'une faute commise par une firme ou un intermédiaire de marché

1. Les produits

L'univers de la finance, l'assurance et l'immobilier comprend une grande variété de produits et le rythme des innovations est rapide, donc de nouveaux produits sont régulièrement introduits. Dans cette section, nous aborderons ces différentes catégories de produits :

- Les services bancaires de base;
- Le crédit à la consommation;
- L'assurance de dommages;
- L'assurance de personnes, les rentes et les fonds distincts;
- Les plans de bourse d'études;
- Les fonds d'investissement;
- les dépôts et les placements à terme;
- Les valeurs mobilières et les produits dérivés;
- Les titres placés sous le régime d'une dispense de prospectus;
- Les valeurs immobilières;
- Le financement hypothécaire;
- Les métaux précieux

Dans cette section, nous décrivons ces produits de façon sommaire afin de nous concentrer surtout sur le contexte juridico-légal qui protège l'épargnant investisseur lorsqu'il se procure ces produits et services. Les cours Planification financière (410-693-RO) et Placement (410-713-RO) permettent aux étudiants qui le souhaitent d'approfondir leur compréhension de ces produits.

A. Les services bancaires de base

Les services bancaires de base sont tellement répandus et leur usage tellement fréquent qu'on peut en venir à ne plus les considérer comme de véritables produits financiers.

Il n'en représentent pas moins l'assise sur laquelle repose la gestion des finances personnelles. Cela est davantage le cas de nos jours, alors que le décloisonnement des services financiers a placé les banques et les institutions de dépôt au centre de groupes financiers qui sont à l'oeuvre dans un grand nombre de domaines : les services bancaires, l'assurance, les services de fiducie, les valeurs mobilières, etc.

Les services bancaires de base sont offerts sous forme de comptes bancaires et, ou, de programmes de services bancaires. On peut accéder à ces services de différentes façons, soit en se présentant en succursale ou en utilisant un guichet automatique, ou à distance, par téléphone ou internet.

Le compte bancaire est le service bancaire traditionnel qui permet d'effectuer des dépôts, des retraits et des paiements à des tiers. On distingue les comptes de chèques qui permettent d'émettre des chèques et les comptes d'épargne qui limitent ou excluent cette possibilité. Les comptes bancaires prévoient le prélèvement de frais pour les différents types de transactions autorisées.

Les programmes de services bancaires représentent d'abord un moyen d'obtenir, contre un forfait mensuel, un nombre défini ou, parfois, illimité de transactions pour les services bancaires courants. Ces programmes prévoient, de plus, des avantages tels des protections en cas de compte à découvert, des rabais sur

certains services particuliers tels l'achat de chèques de voyage et les cases de coffre-fort.

Les services bancaires sont encadrés par plusieurs lois fédérales et provinciales. Les principales sont identifiées au tableau 1.1. La loi sur les banques est une loi fédérale qui régit le fonctionnement des banques à charte canadienne. Au Québec, les caisses populaires opèrent selon les stipulations de la Loi sur les coopératives de services financiers. Les épargnants qui confient leur argent aux banques et aux caisses populaires sont protégés, à l'intérieur de certaines limites, par l'Assurance-dépôt du Canada et l'Assurance-dépôt du Québec, selon le cas.

La protection conférée par l'assurance-dépôt n'intervient que dans le cas où l'institution de dépôt est mise en faillite. Dans une telle éventualité, la Société d'assurance-dépôt du Canada ou l'Autorité des marchés financiers, qui administre l'Assurance-dépôt du Québec, communique directement avec les déposants de l'institution concernée. Lorsqu'un déposant s'estime lésé d'une façon quelconque, sans qu'il ne s'agisse de la faillite de l'institution, la procédure à suivre, on le verra plus loin, suggère de s'adresser à l'institution elle-même qui doit avoir prévu des mécanismes internes de règlement des plaintes. Il y a cependant 2 organisations indépendantes vers lesquelles on peut se diriger pour exposer ses récriminations. Il s'agit de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) et de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Le rôle de ces organismes sera décrit à la section 2.

L'encadrement et les protections applicables aux services bancaires de base sont résumés au tableau 1.1.

TABLEAU 1.1

ENCADREMENT ET PROTECTIONS - SERVICES BANCAIRES DE BASE

<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur les banques (L.C. 1991, ch. 46) • Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada (L.R.C. (1985), ch. C-3) • Loi sur l'assurance-dépôts (L.R.Q., chapitre A-26) • Loi sur les coopératives de services financiers • Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (L.C. 2001, ch. 9) 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance-dépôt du Canada • Assurance-dépôt du Québec 	<ul style="list-style-type: none"> • Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) • Autorité des marchés financiers (AMF) • Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) • Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
Lois	Indemnisation	Plaintes

B. Le crédit à la consommation

Les consommateurs obtiennent du crédit à la consommation de la part des banques et des caisses populaires qui mettent à leur disposition des cartes ou des marges de crédit ou leur consentent des prêts personnels. Un type particulier de marge de crédit est la marge de crédit hypothécaire qui présente à la fois les caractéristiques du crédit à la consommation et des prêts hypothécaires que nous traiterons plus loin dans ce chapitre.

Du crédit à la consommation peut aussi être obtenu en s'adressant à des entreprises commerciales ou à des organismes ou associations, tel le CAA ou le Réseau HEC. Habituellement le crédit ainsi obtenu est consenti indirectement par une institution financière ou un réseau majeur de cartes de crédit. Les plus importantes entreprises commerciales, tels Canadian Tire et Loblaws ont, quant à elles, mis sur pied de véritables banques pour appuyer leur offre de services financiers.

Des règlements particuliers de la Loi des banques et des autres lois encadrant les institutions financières fédérales imposent des obligations particulières aux entreprises qui consentent du crédit aux consommateurs. Ces règles portent sur des aspects tels le calcul du coût de l'emprunt et les pratiques commerciales en matière de crédit. Ainsi, pour les achats effectués sur une carte de crédit, le délai de grâce minimum pour les nouveaux achats sur cartes de crédit est de 21 jours, si le client paie la totalité du solde impayé. De plus, l'institution financière est tenue d'imputer tout montant qui excède le paiement minimum requis aux sommes dues ayant le taux d'intérêt le plus élevé et d'appliquer tout reliquat aux autres sommes dues par ordre décroissant de taux d'intérêt.

Les consommateurs qui s'estiment lésés dans leurs droits par une institution financière à charte fédérale (banques, compagnies d'assurance, etc) pour ce qui touche le crédit à la consommation peuvent éventuellement, après avoir tenté de trouver un terrain d'entente avec cette institution, s'adresser à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) qui est mandatée pour veiller à l'application des dispositions visant les consommateurs dans un ensemble de lois et règlements touchant les institutions financières à charte fédérales. L'ACFC a le pouvoir d'imposer des pénalités monétaires aux entreprises qui contreviennent à ces dispositions. Le site Web de l'ACFC contient également des informations très détaillées quant à la façon de déposer une plainte auprès d'un organisme qui relève de son autorité. On retrouve à la figure 1.2 la page menant aux procédures de traitement des plaintes des exploitants de réseaux de cartes de paiement.

L'encadrement et protections applicables au crédit à la consommation sont résumés au tableau 1.2

TABLEAU 1.2 ENCADREMENT ET PROTECTIONS - CRÉDIT À LA CONSOMMATION

<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur les banques (L.C. 1991, ch. 46) • Règlement sur le coût d'emprunt (DORS/2001-101) • Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit (DORS/2009-257) • Loi sur les coopératives de services financiers • Loi sur les réseaux de cartes de paiement (L.C. 2010, ch. 12, art. 1834) 		<ul style="list-style-type: none"> • Autorité des marchés financiers (AMF) • Agence de la consommation en matière financière du Canada
Lois	Indemnisation	Plaintes

FIGURE 1.2 SITE DE L'ACFC - LIENS VERS LES PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES EXPLOITANTS DE RÉSEAU DE CARTES DE PAIEMENT^a



Agence de la consommation en matière financière du Canada / Financial Consumer Agency of Canada





Agence de la consommation en matière financière du Canada
www.acfc-fcac.gc.ca

English
Accueil
Contactez-nous
Aide
Recherche
canada.gc.ca

[Accueil](#) > [Ressources](#) > [Comment déposer une plainte](#)
 > [Outil de recherche](#) - [Procédures de traitement des plaintes](#)

Au sujet de l'ACFC
 Pour les consommateurs
 Pour l'industrie
 Programmes éducatifs
 Pour les partenaires
 Pour les médias
 Ressources

DÉPOSER UNE PLAINTÉ

[[Nouvelle recherche](#)]

RÉSULTATS

Votre recherche pour « **Exploitant de réseau de cartes de paiement** » a extrait les procédures de traitement des plaintes de **5** entités financière sous réglementation fédérale. Les résultats de vos recherches seront affichés en ordre alphabétique, sur plusieurs pages.

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S I U V W X Y Z
 ■ [MasterCard Canada](#)

a. <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/deposePlainte/CHPSearchList-fra.asp?Alpha=M&type=payment&searchLang=fr>

C. L'assurance de dommages

Les individus et les ménages se procurent des assurances habitations et des assurances automobiles pour se prémunir contre des événements qui pourraient entraîner le bris ou la perte de ces biens. La plupart des assurances de dommages comportent, de plus, une protection contre les dommages ou les pertes que leurs biens pourraient occasionner à des tiers, soit d'autres personnes ou des entreprises.

Au Québec, l'assurance de dommage fait partie d'un large ensemble de produits et services financiers dont la vente et la commercialisation est réglementée par la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Comme son nom l'indique, cette loi s'intéresse aux intermédiaires qui offrent des produits et services financiers et non aux compagnies d'assurance, en tant que tel. Les activités de ces dernières sont régies par deux lois distinctes, selon qu'elles sont incorporées en vertu d'une charte fédérale ou une charte provinciale: la Loi sur les sociétés d'assurances (Canada) et la Loi sur les assurances (Québec). Ajoutons enfin que la Loi sur l'assurance automobile du Québec a instauré un système d'assurance-mixte qui prévoit un secteur public, géré par la Société de l'assurance automobile du Québec, qui se charge de l'assurance pour les dommages corporels, et un secteur privé, représenté par les compagnies d'assurance, qui offre l'assurance pour les dommages matériels.

Les consommateurs qui encourent des pertes en raison de pratiques répréhensibles des intermédiaires ou des entreprises d'assurances de dommage peuvent se voir indemniser à deux conditions. D'abord, les actes reprochés doivent avoir été commis par une personne ou une firme qui détient un permis ou un enregistrement émis en vertu des lois que nous venons de mentionner. Enfin, les autorités compétentes appelées à trancher le litige devront conclure que la faute reprochée constitue bel et bien une contravention aux lois et règlements en vigueur. Le Fonds d'indemnisation des services financiers, géré par l'Autorité des marchés financiers, permet de dédommager un client qui subit un préjudice occasionné par un faute commise par un intermédiaire œuvrant dans l'industrie¹. Advenant le cas où un client encoure une perte due à la faillite d'une société d'assurance de dommages, il pourra être compensé par le Fonds d'indemnisation de la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD (SIMA).

Les plaintes relatives aux intermédiaires de distribution en assurance de dommages peuvent éventuellement, en dernier recours, être soumise directement à l'Autorité des marchés financiers. Les plaintes concernant les pratiques des compagnies d'assurance de dommages elles-même, pourrait d'abord être adressées au Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD), puis éventuellement à l'AMF ou à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), selon que la société opère en vertu d'une charte provinciale ou fédérale. Enfin, les clients qui encourent des pertes dues à la faillite

¹ Le chapitre 2 donnera une description détaillée des intermédiaires pour les différents produits et services financiers.

d'une société d'assurance de dommage doivent s'adresser à la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD² (SIMA).

L'encadrement et protections applicables à l'assurance de dommages sont résumés au tableau 1.3.

TABLEAU 1.3

ENCADREMENT ET PROTECTIONS - ASSURANCE DE DOMMAGES

<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., chapitre D-9.2) • Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25) • Loi sur les assurances (L.R.Q., chapitre A-32) • Loi sur les sociétés d'assurances (L.C. 1991, ch. 47) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonds d'indemnisation des services financiers (AMF) • Fonds d'indemnisation de la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD (SIMA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorité des marchés financiers (AMF) • Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD (SIMA) • Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) • Agence de la consommation en matière financière du Canada
Lois	Indemnisation	Plaintes

D. L'assurance de personnes, y incluant les rentes et les fonds distincts

L'assurance de personnes est une vaste catégories de produits qui englobe les assurances-vie, les assurances invalidité, les assurances maladies ainsi que des produits d'investissement, telles les rentes et les fonds distincts. Les rentes sont des contrats de placement qui permettent à leur détenteur de toucher un revenu pendant une période qui peut être fixe ou variable en fonction de la longévité. Les fonds distincts représentent une catégorie de fonds d'investissement, un type de produit qui sera décrit plus loin, qui comporte une garantie quant au rendement minimal obtenu, soit au cours d'une période délimitée, soit au cours d'une période variable qui se termine au décès du détenteur.

Les lois qui régissent le secteur de l'assurance de personnes sont les mêmes que celles qui s'appliquent à l'assurance de dommage, soit la Loi sur la distribution de produits et services financiers, la Loi sur les assurances et la Loi sur les sociétés d'assurances. La portée de ces lois dans le secteur de l'assurance de personnes est tout à fait semblable à ce qui a été vu plus tôt: la Loi sur la distribution de produits et services financiers régit les intermédiaires qui sont en contact avec les consommateurs alors que les deux autres lois encadrent les opérations des compagnies d'assurance, selon qu'elles sont incorporées en vertu d'une charte provinciale ou fédérale.

Les consommateurs qui encourent des pertes en raison de pratiques répréhensibles des intermédiaires ou des entreprises d'assurances de personnes peuvent

² IARD : acronyme qui correspond à incendie, accidents et risques divers.

se voir indemniser à deux conditions. D'abord, les actes reprochés doivent avoir été commis par une personne ou une firme qui détient un permis ou un enregistrement émis en vertu des lois que nous venons de mentionner. Enfin, les autorités compétentes appelées à trancher le litige devront conclure que la faute reprochée constitue bel et bien une contravention aux lois et règlements en vigueur. Le Fonds d'indemnisation des services financiers, géré par l'Autorité des marchés financiers, permet de dédommager un client qui subit un préjudice occasionné par une faute commise par un intermédiaire œuvrant dans l'industrie. Advenant le cas où un client encoure une perte due à la faillite d'une société d'assurance de personnes, il pourra être compensé par le Fonds d'indemnisation Assuris, une société à but non lucratif chargée de protéger les assurés canadiens en cas de faillite de leur compagnie d'assurance vie.

Les plaintes relatives aux intermédiaires de distribution en assurance de personnes peuvent éventuellement, en dernier recours, être soumise directement à l'Autorité des marchés financiers. Les plaintes concernant les pratiques des compagnies d'assurance elles-même, pourrait d'abord être adressées à l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP), puis éventuellement à l'AMF ou à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), selon que la société opère en vertu d'une charte provinciale ou fédérale.

L'encadrement et protections applicables à l'assurance de personnes sont résumés au tableau 1.4.

TABLEAU 1.4

ENCADREMENT ET PROTECTIONS - ASSURANCE DE PERSONNES, RENTES ET FONDS DISTINCTS

<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., chapitre D-9.2) • Loi sur les assurances (L.R.Q., chapitre A-32) • Loi sur les sociétés d'assurances (L.C. 1991, ch. 47) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonds d'indemnisation des services financiers (AMF) • Fonds d'indemnisation Assuris 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorité des marchés financiers (AMF) • Ombudsman des assurances de personnes (OAP) • Agence de la consommation en matière financière du Canada
Lois	Indemnisation	Plaintes

E. Les plans de bourse d'étude

Les plans de Bourse d'études sont des programmes d'épargne qui permettent d'accumuler des fonds afin de financer ultérieurement les études des enfants. En 2011, les canadiens détiennent 8,5 milliards de dollars dans des programmes de ce type³.

La distribution des plans de bourse d'études tombe également sous l'emprise de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Les clients qui

s'estiment lésés suite à un manquement professionnel de la part d'un détenteur de permis auprès de l'Autorité des marchés financiers pourraient être admissibles à des indemnités provenant du Fonds d'indemnisation des services financiers. L'Autorité des marchés financiers représente, encore ici le dernier recours.

Si les récriminations de l'épargnant ne concernent pas la distribution des plans de bourse d'étude mais un autre aspect, supposons la politique de gestion des placements, celui-ci pourrait soumettre le dossier à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

L'encadrement et les protections applicables aux plans de bourse d'études sont résumés au tableau 1.5.

TABLEAU 1.5

ENCADREMENT ET PROTECTIONS - PLANS DE BOURSE D'ÉTUDES

<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., chapitre D-9.2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonds d'indemnisation des services financiers (AMF) 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorité des marchés financiers (AMF) • Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
Lois	Indemnisation	Plaintes

F. Les fonds d'investissement

Les entreprises qui gèrent des fonds d'investissement recueillent des fonds auprès d'un grand nombre d'épargnants et investissent les sommes ramassées dans différents véhicules de placement tels les actions de sociétés, les obligations émises par les gouvernements et les sociétés, les produits dérivés, les propriétés immobilières, etc. Les épargnants obtiennent des unités de participation dans les fonds ainsi constitués et se répartissent les bénéfices générés, ou le cas échéant, les pertes encourues.

Au Québec, les fonds d'investissements sont régis par deux lois provinciales, soit la Loi sur la distribution de produits et services financiers et la Loi sur les valeurs mobilières. Traditionnellement, les épargnants se procurent des fonds d'investissement auprès de différents intermédiaires, soit auprès de représentants spécialisés dans ce type de placement, soit auprès des représentants à l'emploi des courtiers en valeurs mobilières, un type d'intermédiaire offrant un éventail plus large de produits financiers que nous verrons plus loin dans ce chapitre.

Les épargnants qui se procurent des fonds d'investissement pourraient être éventuellement compensés s'ils subissaient un préjudice dû à une faute commise par un détenteur de permis. Dans le cas où les fonds sont acquises d'un repré-

³. Site Web de l'Association des distributeurs de régimes enregistrés d'épargne-études du Canada (www.reeeadc.com).

sentant en fonds d'investissement, les indemnités seront versées par le Fonds d'indemnisation des services financiers. Par ailleurs, le Fonds canadien de protection des épargnants protège les clients des courtiers en valeurs mobilières, en cas de faillite de leur courtier.

L'Autorité des marchés financiers agit comme organisme de dernier recours pour les plaintes qui concerne les représentants en fonds d'investissement alors que l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est le médiateur externe qui sera d'abord sollicité dans le cas d'un litige concernant des fonds d'investissement acquis auprès d'un représentant de courtier en valeurs mobilières.

L'encadrement et protections applicables aux fonds d'investissement sont résumés au tableau 1.6.

TABLEAU 1.6

ENCADREMENT ET PROTECTIONS - FONDS D'INVESTISSEMENT (EXCLUANT LES FONDS DISTINCTS)

<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur la distribution de produits et services financiers (L.R.Q., chapitre D-9.2) • Loi sur les valeurs mobilières (L.R.Q., chapitre V-1.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonds d'indemnisation des services financiers (AMF) • Fonds canadien de protection des épargnants 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorité des marchés financiers (AMF) • Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
Lois	Indemnisation	Plaintes

G. Les dépôts et les placements à terme

Les canadiens et les québécois qui recherchent des placements très sécuritaires optent fréquemment pour les dépôts et placements à terme offerts par un très grand nombre d'institutions financières, qu'il s'agisse des banques, des caisses populaire, des sociétés de fiducies ou des sociétés d'assurance. Une des conséquence de l'avènement, dans les années 90, du décloisonnement des services financiers⁴, est que la plupart des intermédiaires offrant des produits d'épargne ou d'investissement offrent des produits de dépôts. De plus, ces produits peuvent être détenus dans des compte enregistrés tels le *régime enregistré d'épargne-retraite (REER)* ou le *compte d'épargne libre d'impôt (CELI)*. Il s'agit là, en effet, d'outils de planification fiscale, un aspect important de la gestion des finances personnelles qui traité en détail dans le cours Planification financière (410-693-RO).

Un grand nombre de lois et règlements encadre l'offre de dépôts et placements à terme au Canada et au Québec. Aux lois qui régissent les entreprises qui

⁴ Ce changement majeur dans la fonctionnement de l'industrie des services financiers sera décrit plus amplement au chapitre 2.

offrent ces dépôts, telles la Loi des banques (Canada) et la Loi sur les coopératives de services financiers (Québec), il faut ajouter les lois qui ont instauré l'assurance dépôt au Canada, la Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada, et au Québec, la Loi sur l'assurance-dépôts.

Les épargnants qui encourent des pertes dues à la faillite d'une institution de dépôt canadienne ou d'un courtier en valeurs mobilières reçoivent des compensation de l'Assurance-dépôt du Canada, pour une banque, du Fonds d'indemnisation Assuris, pour une société d'assurance, ou du Fonds canadien de protection des épargnants, pour un courtier en valeurs mobilières. Si, par ailleurs, la perte résultait de la faillite d'une institution de dépôt à charte provinciale, les compensations seraient versées par l'Assurance-dépôt du Québec. On doit, cependant, garder à l'esprit le fait que les deux régimes d'assurance-dépôt fixent une limite et des modalités particulières quant à la protection dont jouit l'épargnant. En septembre 2011, cette limite s'établit à 100 000\$ par type de compte admissible. Le cours Placement (410-713-RO) traitera de façon plus détaillée de la protection offerte par l'assurance-dépôt au Canada et au Québec.

Les épargnants qui considèrent avoir été traités de façon préjudiciable lors de transactions impliquant des dépôts et des placements à terme peuvent, en dernier recours, s'adresser à l'Autorité des marchés financiers, si le litige implique une institution de dépôt à charte provinciale ou des intermédiaires qui détiennent un permis auprès de l'AMF. Dans le cas où une institution de dépôt à charte fédérale ou un courtier en valeurs mobilières est mis en cause, le différend pourra être référé soit à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, pour une banque ou un courtier en valeurs mobilières, soit à l'Ombudsman des assurances de personnes, pour une société d'assurance. De plus, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a le pouvoir d'imposer des pénalités aux entreprises à charte fédérale qui contreviennent aux dispositions légales dont elle veille à l'application.

L'encadrement et protections applicables aux dépôts et placements à terme sont résumés au tableau 1.7.

H. Les valeurs mobilières, y incluant les produits dérivés

Les épargnants et investisseurs canadiens et québécois détiennent une part substantielle de leurs actifs financiers, un peu moins de 40%, sous forme de valeurs mobilières. Dans cette catégorie, on retrouve les actions de sociétés, les obligations émises par les sociétés et les gouvernements et les produits dérivés. Les produits dérivés, une catégorie plus complexe de produits, englobe les options d'achat et de vente, et les contrats à terme portant sur des denrées, telles le maïs ou le pétrole, ou d'autres catégories d'actifs tangibles (obligations et devises) ou symboliques (indice boursiers, indicateur statistique, ...). Tous ces produits sont présentés et analysés de façon détaillée dans le cours Placement (410-713-RO).

Au Canada, le commerce des valeurs mobilières est de juridiction provinciale, en vertu de la règle voulant que les pouvoirs qui ne sont pas attribués explicitement à un palier de gouvernement particulier soient de compétence provin-

TABLEAU 1.7 ENCADREMENT ET PROTECTIONS - PLACEMENTS À TERME

<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur les banques (L.C. 1991, ch. 46) • Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (L.R.Q., chapitre S-29.01) • Loi sur les coopératives de services financiers (L.R.Q., chapitre C-67.3) • Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada (L.R.C. (1985), ch. C-3) • Loi sur l'assurance-dépôts (L.R.Q., chapitre A-26) 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance-dépôt du Canada • Assurance-dépôt du Québec • Fonds d'indemnisation Assurés • Fonds canadien de protection des épargnants 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorité des marchés financiers (AMF) • Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) • Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) • Ombudsman des assurances de personnes (OAP)
Lois	Indemnisation	Plaintes

ciale.⁵ Le commerce des valeurs mobilières au Québec est réglementé par deux lois, soit la Loi sur les valeurs mobilières et la Loi sur les instruments dérivés.

Les épargnants qui se procurent des valeurs mobilières auprès d'un courtier en valeurs mobilières sont éventuellement dédommagés, s'ils subissent des pertes en raison de la faillite d'un courtier, par le Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE). Considérant qu'il a été mentionné précédemment qu'au Canada, le commerce des valeurs mobilières relève de la compétence des provinces, cela pourra surprendre certains lecteurs. Le fait est que l'Autorité des marchés financiers a délégué la surveillance de ce secteur à la division québécoise de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), et que tous les membres de cet organisme souscrivent obligatoirement au FCPE.

Les investisseurs qui souhaitent faire valoir leur droits dans un litige concernant des transactions de valeurs mobilières pourront s'adresser à l'AMF ou à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), selon que le courtier en cause est sous la juridiction de l'AMF, ou celle de l'OCRCVM. Au chapitre 2, il sera notamment question des registres que les épargnants peuvent consulter sur Internet pour faire ce type de vérification. Si le courtier tombe sous la juridiction de l'OCRCVM, on peut de plus s'adresser à un médiateur indépendant, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

⁵ Source : Parlement du Canada (www.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/prb0838-f.htm)

L'encadrement et protections applicables aux valeurs mobilières sont résumés au tableau 1.8.

TABLEAU 1.8

ENCADREMENT ET PROTECTIONS - VALEURS MOBILIÈRES ET PRODUITS DÉRIVÉS

<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur les valeurs mobilières L.R.Q., chapitre V-1.1) • Loi sur les intruments dérivés L.R.Q., c. I-14.01) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonds canadien de protection des épargnants 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) • Autorité des marchés financiers (AMF) • Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
Lois	Indemnisation	Plaintes

I. Les titres placés sous le régime d'une dispense de prospectus

Les Canadiens qui se procurent des valeurs mobilières émises par une entreprise canadienne peuvent considérer, de façon générale, que ces titres ont fait l'objet d'un examen de la part de l'autorité provinciale ou territoriale compétente, selon la localisation de l'émetteur de ces titres. Cela tient pour beaucoup à l'obligation qui est faite aux émetteurs de valeurs mobilières de soumettre à l'autorité compétente un prospectus qui divulgue tous les renseignements relatifs à cette émission. Au Québec, c'est le règlement sur les obligations générales relatives au prospectus qui décrit cette procédure. Il est cependant possible, dans certains cas, de se prévaloir d'une dispense relativement à cette obligation, et ce, en vertu du règlement 45-106 sur les dispenses de prospectus et d'inscription.

Si on excepte les dispenses automatiques qui sont accordée pour les obligations d'épargne des gouvernement et les dépôts protégés par une assurance-dépôt, le réinvestissement dans un fonds d'investissement, les autres cas d'exception consistent généralement en des occasions de placement qui présentent un niveau de risque plus important pour les investisseurs. On y retrouve notamment des unités de participation dans des sociétés en commandite, des fonds d'investissement spéculatifs et de petites sociétés par action investissant dans des activités à risque élevé. Le règlement sur les dispenses de prospectus et d'inscription contient également des dispositions qui définissent des critères que doivent rencontrer les *investisseurs admissibles*, soient ceux qui peuvent acquérir de telles valeurs pour un montant supérieur à 10 000\$⁶.

⁶. Par l'exemple, l'investisseur et on conjoint doivent posséder des actifs nets pour un montant supérieurs à 400 000\$ et avoir des revus annuels de plus de 125 000\$

Les investisseurs qui se procurent de telles valeurs auprès d'un courtier en valeurs mobilières bénéficient des protections applicables en cas de faillite d'un courtier offertes par le Fonds canadien de protection des épargnants. Un épargnant qui considère avoir été victime d'une faute commise par un courtier autorisé à exercer sur les marchés dispensés peut, en dernier recours s'adresser à l'Autorité des marchés financiers.

TABLEAU 1.9

ENCADREMENT ET PROTECTIONS - TITRES PLACÉS SOUS LE RÉGIME D'UNE DISPENSE DE PROSPECTUS

<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur les valeurs mobilières L.R.Q., chapitre V-1.1) • Règlement 41-101 sur les obligations générales relatives au prospectus • Règlement 45-106 sur les dispenses de prospectus et d'inscription 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonds canadien de protection des épargnants 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorité des marchés financiers (AMF)
Lois	Indemnisation	Plaintes

J. Les valeurs immobilières

Les valeurs immobilières sont acquises soit pour être utilisées à titre personnel, en tant que résidences principales, soit à titre de placement générant des revenus. La comptabilité nationale canadienne, pour l'année 2010, établit à 20% la part de l'actif total des particuliers représentées par les immeubles résidentiels.

Au Québec, les transactions sur les propriétés immobilières sont réglementées par la Loi sur le courtage immobilier. La construction de logements et l'accès à la propriété au Canada est de plus encadré par deux lois fédérales, la Loi nationale sur l'habitation et la Loi sur la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Au Québec, Les personnes qui subissent des dommages ou des préjudices dues à des malversations commises par un intermédiaire lors d'une transaction immobilière peuvent éventuellement obtenir des indemnités du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier. Les acheteurs de maisons neuves bénéficient, quant à eux, d'une garantie de 5 ans, transférables, qui les protègent contre les principaux vices de construction que la propriété pourrait receler; il s'agit là d'une obligation légale dont la Régie du bâtiment du Québec veille à l'application.

Ceux qui estiment avoir subi des préjudices lors d'une transaction immobilières peuvent demander à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) d'enquêter sur le sujet. Les réclamations dans le cadre du Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs sont adressées à

l'administrateur du programme de garantie qui protège le bâtiment concerné, soit l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ) ou Qualité Habitation. Si le client est en désaccord avec la décision de l'administration il peut soit faire appel à la médiation, assurée par le Ministère du Travail, ou à l'arbitrage en ayant recours à un arbitre autorisé par la Régie du bâtiment du Québec.

TABLEAU 1.10

ENCADREMENT ET PROTECTIONS - IMMOBILIER

<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., chapitre C-73.2) • Loi nationale sur l'habitation (L.R.C. (1985), ch. N-11) • Loi sur la Société canadienne d'hypothèques et de logement 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonds d'indemnisation du courtage immobilier • Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme d'autorégulation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) • Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ) • Qualité Habitation
Lois	Indemnisation	Plaintes

K. Le financement hypothécaire

La données de la comptabilité nationale pour 2010 révèle que les propriétés résidentielles détenues par les canadiens sont hypothéquées à 60%. Les prêts hypothécaires sont des emprunts pour lesquels un actif immobilisé, par exemple une propriété immobilière, a été donné en garanti.

Au Canada, il y a un grand nombre de lois et règlements et lois qui contiennent des dispositions se rapportant aux hypothèques. Il y a d'abord les différentes lois que nous avons déjà évoquées, au sujet des institutions financières auprès desquelles il est possible de contracter un prêt hypothécaire, soit les banques, les caisses populaires, les sociétés de fiducies, les compagnies d'assurance. Les agence de courtage hypothécaire sont quant à elles assujetties aux dispositions les concernant dans la Loi sur le courtage immobilier. Enfin, deux lois fédérales, la Loi nationale sur l'habitation et Loi sur la Société canadienne d'hypothèques et de logement établissent plusieurs règles de base au sujet des hypothèques résidentielles au pays.

Lorsqu'un client, qui a effectué une transaction hypothécaire en ayant recours aux services d'un courtier hypothécaire, considère avoir subi les effets néfastes d'une faute professionnelle, il pourra s'en remettre à l'Organisme d'autorégulation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) qui fera enquête. Si par ailleurs, le détenteur d'une hypothèque veut porter plainte contre l'institution prêteuse, il devra s'adresser, en dernier recours, à l'Autorité des marchés financiers ou à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, selon que l'institution est incorporée en vertu d'une charte provinciale ou une charte fédérale.

TABLEAU 1.11

ENCADREMENT ET PROTECTIONS - FINANCEMENT HYPOTHÉCAIRE

<ul style="list-style-type: none"> • Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., chapitre C-73.2) • Loi sur les banques (L.C. 1991, ch. 46) <ul style="list-style-type: none"> • Règlement sur le coût d'emprunt (DORS/2001-101) • Règlement sur les pratiques commerciales en matière d'assurance hypothécaire (DORS/2010-68) • Loi nationale sur l'habitation (L.R.C. (1985), ch. N-11) • Loi sur la Société canadienne d'hypothèques et de logement 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonds d'indemnisation du courtage immobilier 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisme d'autorégulation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) • Autorité des marchés financiers (AMF) • Agence de la consommation en matière financière du Canada
Lois	Indemnisation	Plaintes

L. Les métaux précieux

Les épargnants et investisseurs québécois et canadiens peuvent se procurer des métaux précieux tels l'or, l'argent ou le platine, sous forme de pièces, de barres ou de certificats en s'adressant à un négociant en métaux précieux. Certains de ces négociants sont des filiales d'importantes banques à charte.

Lorsque l'investissement est fait sous forme de certificats émis par un négociant, les certificats peuvent être déposés dans un compte de courtage et bénéficier ainsi de la protection qui s'appliquent aux valeurs mobilières détenues chez un courtier.

Si on a plutôt opté pour l'acquisition de pièces ou de barres, il faut alors prévoir des assurances personnelles pour protéger ces biens contre le vol ou la destruction, par exemple lors d'un incendie. Il est également recommandé de mettre ces actifs à l'abri en les déposant dans une case de coffre-fort dans une institution financière.

2. Les protections

Au Canada et au Québec, les gouvernements, par le biais de la réglementation gouvernementale et les associations industrielles, par leur codes de déontolo-

gie, ont mis en place un ensemble de mesures qui protègent les épargnants et investisseurs de pertes ou de préjudices qui peuvent résulter d'événements tels les fraudes et les malversations par les détenteurs de permis d'exercice, et la faillite d'un intermédiaire ou d'une institution financière.

Il est important de noter, cependant, qu'aucune de ces protections ne pourra dédommager un épargnant pour les pertes véritables ou d'opportunité qu'il encoure lorsque ses placements fluctuent à la baisse, ou connaissent des rendements plus faibles qu'anticipés.

A. Les fonds d'indemnisation

En tout, on recense 7 fonds d'indemnisation qui peuvent être sollicités par les Québécois pour être dédommagés de certaines pertes encourues dans leurs épargnes et investissements. Parmi ces fonds, cinq sont des formes d'assurance mise en place par les membres d'un secteur spécifique pour compenser les pertes subies par les clients lors de la faillite de l'un d'eux. Les deux autres fonds, le Fonds d'indemnisation des services financiers et le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier ont été mis en place par des lois québécoises.

En plus de fonds versés par un fonds d'indemnisation, un épargnant ou un investisseur qui subit un préjudice pour lequel aucun des fonds existant ne prévoit de dédommagement pourrait recevoir une indemnité provenant d'une entreprise de services financiers suite à une recommandation à cet effet d'un médiateur ou d'un autre organisme habilité à traiter les plaintes. Ces organismes sont présentés à la rubrique B de la présente section.

i) Le Fonds d'indemnisation des services financiers

L'Autorité des marchés financiers administre le Fonds d'indemnisation des services financiers. Ce fonds a été institué par la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Le Fonds d'indemnisation peut indemniser les victimes de fraude, d'opérations malhonnêtes ou de détournement de fonds survenus lorsqu'elles font affaire avec les personnes et les entreprises autorisées à exercer en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers ou en épargne collective et en plans de bourses d'études.

ii) L'Assurance dépôt du Canada et le Fonds d'assurance-dépôts du Québec

L'Assurance-dépôts du Canada et le Fonds d'assurance-dépôts du Québec servent à dédommager les épargnants en cas de faillite d'une institution de dépôt. Dans les deux cas, la limite de la protection s'établit à 100 000\$ par type de compte admissible, par institution membre.

- L'assurance-dépôts de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) sert à protéger les épargnes des Canadiens et des Canadiennes en cas de faillite d'une banque, d'une société de fiducie, d'une société de prêt ou d'une association soumise à la Loi sur les associations coopératives de crédit. En septembre 2011, le nombre d'institutions financières membres de la SADC est 84.
- Au Québec, l'Autorité des marchés financiers gère le Fonds d'assurance-dépôts qui joue un rôle similaire à celui de la SADC, mais pour les institutions

de dépôts qui détiennent une charte provinciale, notamment les caisses populaires.

iii) Fonds canadien de protection des épargnants

Le Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE) veille à ce que les dépôts en espèces et les titres soient restitués à leurs détenteurs, en cas d'insolvabilité d'un courtier en valeurs mobilières. Le FCPE est parrainé par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et tous ses membres y adhèrent automatiquement. La limite de la garantie offerte est de un million de dollars.

iv) Fonds d'indemnisation du SIMA

Le Fonds d'indemnisation de la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD (SIMA) permet de donner suite aux demandes d'indemnités des assurés pour la plupart des polices émises par des compagnies d'assurance de dommages⁷ lorsque l'assureur est devenu insolvable au moment de la réclamation. Dans une telle circonstance, l'assuré doit acheminer, habituellement par l'intermédiaire de son courtier, sa réclamation au liquidateur qui la présentera à la SIMA.

v) Fonds d'indemnisation Assuris

Assuris est une société à but non lucratif chargée de protéger les assurés canadiens en cas de faillite de leur compagnie d'assurance vie. Toutes les compagnies d'assurance de personnes autorisées à faire des affaires au Canada sont tenues, par les autorités fédérales et provinciales, de faire partie d'Assuris. La nature de la protection conférée varie selon la nature du produit en cause. Dans le cas des assurances-vie, Assuris veille au transfert des polices vers une compagnie solvable. Dans le cas des dépôts, Assuris s'occupe également du transfert vers une compagnie solvable, tout en garantissant un dédommagement complet jusqu'à concurrence de 100 000\$.

vi) Fonds d'indemnisation du courtage immobilier

Ce fonds a été institué par la Loi sur le courtage immobilier. Ce fonds est affecté au paiement des indemnités payables aux victimes de fraude, de manœuvres dolosives (opération malhonnêtes) ou de détournement de fonds dont est responsable une agence ou un courtier immobilier ou hypothécaire. Il est géré par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ).

B. Les organismes recevant/traitant les plaintes

La législation fédérale et provinciale touchant les secteurs de la finance, de l'assurance et de l'immobilier, et conséquemment, les règles internes des organismes d'autoréglementation attachent une importance particulière à la mise en place d'instances et de processus dédiés au traitement des plaintes des épar-

⁷ Il y a quelques cas d'exception comme l'assurance automobiles au Manitoba et en Saskatchewan, l'assurance-maritime, l'assurance-aviation.

gnants et des investisseurs. Des procédures particulières de traitement des plaintes sont appliquées pour chacun des secteurs, mais on peut néanmoins en tracer un modèle générique, ce qui est fait à la rubrique C de la présente section.

Nous présenterons ici les différents organismes qui sont habilités à recevoir et traiter les plaintes lorsque le processus demande que l'affaire soit portée à une instance extérieure à l'entreprise qui est directement concernée par l'objet de la plainte.

i) Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Voici comment cet organisme définit son rôle :

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) règle des différends entre les clients et leurs firmes participantes des secteurs des services bancaires et de l'investissement s'ils ne parviennent pas à les régler par eux-mêmes.⁸

L'OSBI est un organisme indépendant qui offre gratuitement ses services aux consommateurs. Il s'agit en fait d'un médiateur qui tente d'amener les parties à s'entendre quant à la façon de solutionner le problème et de dédommager le consommateur. L'OSBI a fixé à 350 000\$ la limite du montant qu'elle peut recommander comme dédommagement. Les recommandations de l'OSBI n'ont pas un caractère exécutoire mais l'organisme affirme avoir un excellent taux de réussite tant auprès des firmes que des clients; elle rend public le nom des firmes qui refusent ses recommandations.

ii) l'Autorité des marchés financiers (AMF)

L'Autorité des marchés financiers est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer les marchés financiers québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers. Cet organisme, mis en place en 2004, assure l'encadrement de tout le secteur financier au Québec : les assurances, les valeurs mobilières, les institutions de dépôt, à l'exception des banques, sous juridiction fédérale, et la distribution des produits et services financiers. L'AMF a été instituée par la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (L.R.Q., chapitre A-33.2) qui lui confère de vastes pouvoirs et responsabilités, et a également le mandat de veiller à l'application des lois propres aux domaines qu'elle encadre.

En tant qu'organisme de surveillance pour tous les aspects des services financiers qui relève de la compétence provinciale, l'AMF est l'instance de dernier recours pour déposer une plainte quant aux gestes posés ou décisions prises par une institution financière réglementée ou un intermédiaire financier. L'AMF gère, de plus, le Fonds d'indemnisation des services financiers, dont il a été question à la rubrique A i) de la présente section.

⁸. Site Web de l'OBSI : <http://www.obsi.ca/UI/AboutUs/OurWork.aspx>

iii) Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) est l'organisme d'autoréglementation qui surveille l'ensemble des sociétés de courtage et l'ensemble des opérations effectuées sur les marchés boursiers et les marchés de titres d'emprunt au Canada. Au Québec, l'Autorité des marchés financiers a confié à l'OCRCVM la responsabilité de veiller à la conformité des courtiers et de leurs représentants au regard des dispositions de la législation québécoise.

Les clients des courtiers en valeurs mobilières qui veulent déposer une plainte au sujet du service reçu de la part d'un courtier membre de l'OCRCVM ou d'un de ses employés peuvent s'adresser à l'OCRCVM sans devoir attendre que la société visée ait répondu, ce que cette dernière est tenue de faire par écrit. Lorsque l'OCRCVM reçoit une plainte, elle retourne un accusé de réception dans les 2 jours suivant la réception et un compte rendu à tous les 45 jours. Si l'enquête menée démontre une infraction à la réglementation, l'OCRCVM a le pouvoir d'imposer des sanctions aux contrevenants.

Les décisions de l'OCRCVM à l'encontre d'une firme membre n'ont jamais pour effet d'entraîner le versement d'indemnités aux clients qui ont connu des pertes en raison d'une faute avérée à la suite d'une enquête. Les moyens que l'OCRCVM préconise dans un tel cas sont :

- recourir au service de médiation gratuit offert par l'Autorité des marchés financiers (AMF);
- recourir à arbitrage en faisant appel à l'un des 2 organismes d'arbitrage indépendants désignés par l'OCRCVM pour intervenir lors de litiges entre les courtiers membres et les clients. Ces arbitres, dont les décisions sont exécutoires, peuvent accorder une indemnisation maximale de 500 000 \$, plus les intérêts et les honoraires juridiques
- soumettre le cas à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
- intenter une action en justice

iv) L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ)

L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) est l'organisme chargé d'appliquer la Loi sur le courtage immobilier et de la faire respecter. L'OACIQ assure également la gestion du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier.

L'OACIQ reçoit à la fois les plaintes visant à dénoncer les pratiques répréhensibles de la part d'une agence ou d'un courtier et les demandes d'indemnisation au Fonds d'indemnisation du courtage immobilier. L'OACIQ peut intervenir en imposant des sanctions aux agences et aux courtiers dont la responsabilité dans une opération illégale a été démontrée; il peut aussi ordonner le versement d'indemnités pouvant atteindre 35 000 \$ pour chaque opération de courtage faisant l'objet d'une réclamation⁹.

v) Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme relevant du gouvernement fédéral qui a pour mandat d'informer et de protéger les consommateurs de produits et de services financiers.

En tant qu'organisme gouvernemental de surveillance pour ce qui concerne l'application des dispositions touchant le consommateur dans la législation fédérale touchant les institutions et les produits financiers, l'ACFC représente aussi le dernier recours pour les consommateurs qui s'estiment victimes de pratiques illégales. L'ACFC a le pouvoir d'imposer des sanctions et des pénalités aux entreprises concernées par la législation dont elle veille à l'application. Elle ne peut cependant ni offrir ni exiger des contrevenants qu'ils offrent des indemnités aux consommateurs lésés.

vi) L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) est un service indépendant de règlement des plaintes offert à tous les Canadiens qui souscrivent une assurance de personnes. Le domaine d'intervention de l'OAP englobe l'assurance vie, l'assurance invalidité, l'assurance maladie pour les employés, l'assurance voyage ou des produits de placement comme les rentes ou les fonds distincts.

Après examen de la plainte, l'OAP peut recommander que la société d'assurance en cause verse une indemnité au plaignant. Une telle recommandation n'a pas un caractère exécutoire. Lorsque le différend n'est toujours pas réglé après une intervention de l'OAP, le plaignant est invité à s'adresser à l'organisme de surveillance qui a juridiction selon le type d'incorporation de la firme qui fait l'objet de la plainte, soit l'Autorité des marchés financiers (AMF) ou l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

vii) Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

La mission du Service de conciliation en assurance de dommages est de mettre à la disposition des consommateurs titulaires de polices d'assurance automobile, résidentielle et commerciale un processus gratuit et indépendant de résolution des plaintes.

Le processus mis en place par le SCAD prévoit que les litiges qui ne trouvent pas de résolution après une phase de conciliation non officielle sont soumis soit à une séance de médiation soit à un arbitrage, à la suite duquel l'arbitre formule une recommandation non exécutoire. Les consommateurs de produits d'assurance de dommage qui souhaitent poursuivre leurs démarches au delà de l'intervention du SCAD peuvent soit s'adresser aux organismes de surveillance de l'application de la réglementation (AMF ou ACFC), soit tenter une action en justice.

⁹. Cette limite de 35 000 \$ s'applique depuis l'adoption de la nouvelle Loi sur le courtage immobilier en mai 2010. La limite s'appliquant aux opérations de courtage antérieures à cette date est de 15 000\$.

C. Processus de traitement des plaintes

Qu'importe le produit ou service financier que l'on veuille considérer, on observe, dans le cas où un client s'estime lésé suite à une transaction, un processus de traitement des plaintes similaire. Cela s'explique en bonne partie par le fait que les différentes lois qui réglementent le secteur financier et les entreprises qui y évoluent contiennent habituellement des dispositions à ce sujet. Ces articles de loi traitent notamment de l'obligation de mettre en place des politiques et des procédures précises pour traiter les plaintes des clients, des sanctions qui peuvent être imposées aux individus et aux firmes fautives, et dans certains cas, tel que l'avons démontré dans ce chapitre, des indemnités à être versés aux victimes fautes commises.

Un exemple d'une telle disposition est l'article 103 de la Loi sur la distribution des produits et services financiers .

Tout cabinet doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées. À cette fin, le cabinet doit se doter d'une politique portant sur :

1° l'examen des plaintes et des réclamations formulées par des personnes ayant un intérêt dans un produit ou service qu'il a distribué ;

2° le règlement des différends concernant un produit ou un service qu'il a distribué.¹⁰

Cet article impose aux cabinets, soit la structure administrative de base pour la distribution de l'assurance de dommage et de l'assurance de personne, l'obligation de se doter d'une politique de traitement des plaintes.

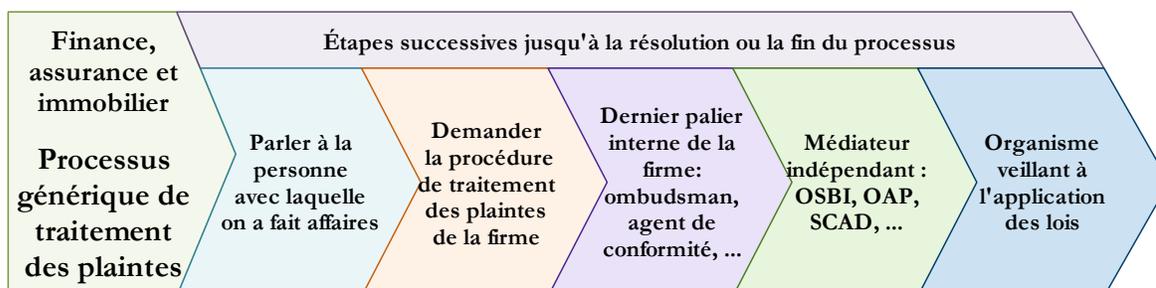
Lorsqu'un client considère qu'une plainte n'a pas été traitée de façon satisfaisante par la firme ou l'entreprise concernée, il pourra d'abord s'adresser à un médiateur indépendant de l'entreprise, par exemple à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement lorsque celui-ci est habilité à traiter le dossier. En dernier recours, la cause doit être portée à l'attention de l'organisme gouvernemental mandaté pour veiller à l'application des lois. Le processus de traitement des plaintes est illustré à la figure 1.3.

i) Contacter la personne avec laquelle on a fait affaires

La première étape du processus générique de traitement des plaintes consiste à exprimer ses doléances à l'intermédiaire avec lequel le client a été directement en contact. Un certain pourcentage des situations problématiques seront réglées dès cette étape et il ne sera pas nécessaire d'aller plus loin. Il se produira aussi des situations où le client réalisera, en discutant avec son représentant ou son conseiller, que le préjudice qu'il a perçu n'en était pas un et reposait sur une interprétation erronée des clauses ou dispositions contractuelles du produit souscrit.

¹⁰. Gouvernement du Québec, Loi sur la distribution des produits et services financiers (L.R.Q., chapitre D-9.2), http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamic-search/telecharge.php?type=2&file=/D_9_2/D9_2.HTM

FIGURE 1.3 FINANCE, ASSURANCE ET IMMOBILIER - PROCESSUS GÉNÉRAL DE TRAITEMENT DES PLAINTES



Dans d'autres circonstances, la discussion avec l'intermédiaire avec lequel on a fait affaire ne permettra pas de désamorcer la situation. Il faudra alors passer à l'étape suivante.

ii) Demander la procédure de traitement des plaintes de la firme

Les différentes lois qui encadrent le secteur financier, on l'a dit, contiennent des dispositions qui obligent les firmes qui œuvrent dans le domaine à se doter d'un processus de traitement des plaintes. Après avoir constaté, en discutant avec l'intermédiaire qui vous a vendu le produit ou le service, que le problème ne peut être résolu à ce niveau, vous devriez demander à cette personne de vous transmettre la procédure de traitement des plaintes de cette entreprise. Une telle demande peut aussi être adressée au Service à la clientèle ou au Service des relations publiques. Voici les étapes que l'on retrouve dans le processus de résolution de différends de BMO Groupe financier¹¹ :

1. Parler avec un représentant à la succursale ou au bureau d'où émane le différend.
2. Signaler le différend à un cadre supérieur.
3. Signaler le différend à l'ombudsman de BMO Groupe financier.
4. Communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

iii) Poursuivre les démarches jusqu'au dernier palier de la firme

La plupart des grandes institutions financières ont institué, comme la fait BMO Groupe financier, la fonction d'ombudsman au sein de leur propre organisation. Un ombudsman détient, au sein d'une organisation, une grande marge de manœuvre qui lui permet de tirer rapidement au clair les éléments d'une situation mettant en cause plusieurs services ou départements de la firme. Lorsqu'une telle fonction existe, elle représente le niveau le plus élevé auquel

¹¹. <http://www.bmo.com/accueil/popups/global/resolution-de-differends>

on peut s'adresser à l'intérieur d'une firme pour régler un litige. Si la fonction d'ombudsman n'existe pas, la procédure de traitement des plaintes à l'intérieur de la firme s'arrêtera au niveau de la haute direction, parfois même celui de la présidence de l'entreprise.

iv) S'adresser au médiateur indépendant du secteur concerné

Les grands secteurs du domaine financier se sont dotés de mécanismes de médiation qui offrent aux personnes qui s'estiment lésées la possibilité de s'adresser à un organisme qui n'est pas partie au litige. L'ombudsman des services bancaires et d'investissement remplit ce rôle pour les banques, les courtiers en valeurs mobilières et les plans de bourse d'études. En assurance de personnes, la médiation externe est effectuée par l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP), tandis que le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) remplit ce rôle lorsqu'il s'agit d'assurance de dommages.

v) En dernier recours, contacter l'organisme veillant à l'application des lois qui réglementent ce secteur

Lorsqu'un client a soumis un cas au service de médiation externe concerné et qu'il s'estime toujours insatisfait du traitement de sa plainte, il s'adressera en dernier recours à l'organisme, fédéral ou provincial, qui a été mandaté pour veiller à l'application des lois réglementant le secteur financier, pour les aspects touchant le consommateur.

Lorsque que des lois provinciales sont en cause au Québec, la responsabilité de veiller à leur application revient à l'Autorité des marchés financiers. On peut consulter à la figure 1.4 les informations que l'AMF diffuse sur son site Web au sujet de la démarche à suivre pour lui signifier une plainte à l'endroit d'un détenteur de permis.

Pour une plainte qui met en cause la législation fédérale, le dernier recours est l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). On peut consulter à la figure 1.5 des informations que l'on trouve sur le site web de l'ACFC quant à son rôle dans le traitement des plaintes des consommateurs de produits et services financiers.

FIGURE 1.4

PORTER PLAINTE AUPRÈS DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

The screenshot shows the website of the Autorité des marchés financiers (AMF). The header includes the AMF logo, navigation links for 'Accueil des consommateurs', 'Section des professionnels de l'industrie', and 'English', along with a search bar. The main navigation bar has three tabs: 'Renseignez-vous', 'Obtenez de l'aide', and 'Prévenez-vous'. The breadcrumb trail reads 'Accueil > Consommateurs > Obtenez de l'aide > Porter plainte'. A sidebar on the left contains four menu items: 'Parler à un agent d'information', 'Porter plainte' (highlighted), 'Faire un demande d'indemnisation', and 'Faire une dénonciation'. The main content area is titled 'Porter plainte' and contains the following text:

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? Vous pouvez porter plainte.

Les entreprises inscrites auprès de l'Autorité qui offrent des services financiers doivent être pourvues d'un mécanisme de traitement des plaintes et de règlement des différends. Tout consommateur qui s'estime lésé peut recourir à ce mécanisme s'il désire porter plainte contre l'entreprise avec laquelle il a fait affaire, ou contre le représentant qui travaille pour cette entreprise.

L'entreprise doit recevoir la plainte du consommateur, cerner le problème et en arriver à un règlement adéquat.

Si le consommateur n'est pas satisfait du règlement offert, il peut demander à l'entreprise d'envoyer une copie de son dossier à l'Autorité. Cette dernière étudie la plainte et peut offrir un service de médiation entre les deux parties. L'Autorité ne verse aucune compensation monétaire réclamée par le consommateur, sauf dans les cas visés par ses programmes de protection et d'indemnisation.

Cheminement de la plainte

Si vous croyez avoir subi un préjudice, déposez une plainte officielle, par écrit, auprès de l'entreprise concernée en remplissant le formulaire de plainte pour le consommateur.

L'entreprise vous transmet un accusé de réception, traite votre plainte et vous propose un règlement.

Si vous n'êtes pas satisfait, demandez à l'entreprise d'envoyer votre plainte à l'Autorité concernée à l'aide du formulaire Demande de transfert de dossier.

L'Autorité étudiera votre dossier et peut recommander une médiation, si elle le juge opportun et si les deux parties y consentent.

- [Formulaire de plainte ou de dénonciation pour le consommateur](#)
- [Formulaire Demande de transfert de dossier de plainte](#)

FIGURE 1.5 COMMENT L'ACFC DONNE SUITE À UNE PLAINTE



The screenshot shows the website of the Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). The page is titled "COMMENT L'ACFC DONNE SUITE À VOTRE PLAINTE". The navigation menu includes "English", "Accueil", "Contactez-nous", "Aide", "Recherche", and "canada.gc.ca". The breadcrumb trail is "Accueil > Ressources > Comment déposer une plainte > Comment l'ACFC donne suite à votre plainte".

Au sujet de l'ACFC

- Pour les consommateurs
- Pour l'industrie
- Programmes éducatifs
- Pour les partenaires
- Pour les médias
- Ressources
 - Outils et calculatrices
 - Publications
 - Comment déposer une plainte**
 - Foire aux questions
 - Multimédia
 - Alertes aux consommateurs
 - Bulletins électroniques

COMMENT L'ACFC DONNE SUITE À VOTRE PLAINTE

QUELS TYPES DE PLAINTES SONT TRANSMIS À L'ACFC?

Les institutions financières sous réglementation fédérale ont certaines obligations à l'endroit des consommateurs, notamment concernant l'ouverture d'un compte et la diffusion de renseignements aux clients. L'ACFC fait enquête sur les plaintes relatives à une dérogation possible à ces obligations légales.

L'ACFC est tenue, en vertu du [Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#), de suivre de près les questions soulevées par les commerçants et de travailler avec [les exploitant de réseau de cartes de paiement](#) pour les résoudre. Veuillez voir le page "[Questions des commerçants et règlement des différends](#)" pour apprendre plus.

QUEL EST LE RÔLE DE L'ACFC EN CE QUI A TRAIT AU TRAITEMENT DES PLAINTES?

Nous déterminons la nature de la plainte et, s'il y a un manquement à la loi, à un code de conduite ou à un engagement public, nous prenons les mesures nécessaires pour que l'entité financière sous réglementation fédérale se conforme aux dispositions établies. Nous ne pouvons pas faire en sorte que vous soyez dédommagé personnellement (p. ex. sous forme de compensation ou d'indemnité monétaire). Notre mandat consiste à nous assurer que les entités financières se conforment à leurs obligations légales.

QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTE ET DE QUELLE FAÇON?

Tout consommateur peut déposer une plainte auprès de l'ACFC. Il n'y a pas de frais associés au dépôt d'une plainte. Composez sans frais le 1-866-461-2232 ou [faites-nous parvenir un message](#).

