



Vers qui vous tourner en cas de problème avec vos investissements?

Si vous avez une question ou une plainte à formuler au sujet de vos investissements, de votre courtier ou de votre conseiller, sachez que les Manitobains ont accès à des ressources et à de l'information. Voici un guide pour savoir par où commencer et qui peut vous aider.



Comment savoir si mon courtier ou mon conseiller est inscrit?

Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM)

Consultez le Moteur de recherche national de renseignements sur l'inscription des ACVM pour connaître rapidement le statut de votre courtier ou conseiller :

www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/nrs/nrsearchprep.aspx

Organismes d'autoréglementation

Vous pouvez aussi faire des recherches pour savoir si votre courtier ou conseiller est inscrit auprès de l'un des organismes d'autoréglementation présents au Manitoba :

l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)
www.ocrcvm.ca/Pages/default.aspx

et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA)
www.mfda.ca

NON-INSCRITS

Si un courtier ou un conseiller n'est pas inscrit, ou si vous ne le savez tout simplement pas, communiquez avec la Division des valeurs mobilières de l'Office des services financiers du Manitoba.

www.mbsecurities.ca/index.fr.html



INSCRITS

1

Commencez par contacter la société avec laquelle vous faites affaire

- Un agent de conformité pourra vous aider dans les discussions et la recherche d'une solution.
- Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, l'agent de conformité vous conseillera sur les prochaines étapes du processus de résolution des différends de l'entreprise.
- L'agent de conformité peut aussi vous conseiller si l'entreprise est membre de la MFDA ou de l'OCRCVM. Vous pouvez communiquer avec l'organisation compétente à tout moment durant le processus.

2

Si vous avez besoin d'information supplémentaire et d'aide, il y a diverses options

- L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) peut mener une enquête et faire une recommandation à la société visée.
www.obsi.ca/fr/index.aspx
- L'organisme d'autoréglementation compétent (OCRCVM ou MFDA) peut mener une enquête parallèle.
- S'il n'y a pas d'enquête parallèle et que la recommandation de l'OSBI ne vous satisfait pas, vous pouvez faire appel auprès de l'organisme d'autoréglementation compétent.

3

Communiquez avec l'Office des services financiers du Manitoba

- Si vous croyez que vous n'avez toujours pas obtenu de réponse satisfaisante à votre problème, communiquez avec la Division des valeurs mobilières de l'Office des services financiers du Manitoba :
http://www.mbsecurities.ca/complaints-guidance/pubs/complaint_form_fr.pdf
1 800 655-5244

