

## WFG VALEURS MOBILIÈRES INC. — TRAITEMENT DES PLAINTES

La société WFG Valeurs Mobilières Inc. a mis en place des procédures permettant le traitement équitable et rapide des plaintes écrites ou verbales reçues des clients. Le présent document est un sommaire de ces procédures, que nous remettons aux nouveaux clients et aux clients qui ont déposé une plainte.

Nous fournissons également aux nouveaux clients et aux clients qui portent plainte des renseignements distincts ou un document distinct intitulé **Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients (FRPC)** qui leur procure des informations générales sur les options qui s'offrent à eux lorsqu'ils veulent déposer une plainte.

Ce document offre aussi des renseignements à l'intention des clients résidant dans la province de Québec, notamment sur le processus de résolution de litige de l'AMF et sur la façon d'accéder au *Fonds d'indemnisation des services financiers*.

### Comment déposer une plainte auprès de la société WFG Valeurs Mobilières Inc.

Les clients qui souhaitent porter plainte auprès de la société WFG Valeurs Mobilières Inc., peuvent déposer leur plainte à notre siège social en communiquant avec le Service de la conformité ou auprès d'un directeur de succursale régional ou d'un agent du WFG. Toutes les plaintes sont transmises aux agents de conformité qualifiés aux fins de traitement. Nous encourageons les clients à formuler leur plainte par écrit ou par courriel, si possible. Les clients qui éprouvent des difficultés à formuler leur plainte par écrit devraient nous en informer pour que nous puissions les aider. Pour des raisons de confidentialité, nous ne traiterons qu'avec le client ou avec la personne que celui-ci a expressément autorisée par écrit à traiter avec nous.

### Procédures de traitement des plaintes

Nous accusons réception des plaintes promptement, généralement dans un délai de cinq jours ouvrables. Nous examinons toutes les plaintes de façon équitable, en tenant compte de tous les documents et les déclarations pertinents obtenus du client, de nos dossiers, de notre représentant du WFG, d'autres membres du personnel et de toute autre source utile. Une fois notre examen achevé, nous en communiquons les résultats au client par écrit. Notre réponse peut contenir une offre de règlement, le rejet de la plainte et les motifs à l'appui de ce rejet ou une autre réponse appropriée. Si la plainte comporte des allégations de nature grave, nous joindrons à notre accusé de réception initial des exemplaires de ce document et du FRPC. Notre réponse résumera votre plainte et nos conclusions et vous rappellera quelles sont vos options auprès de l'*Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)*.

Nous répondons habituellement dans un délai de quatre-vingt-dix jours (90), à moins que nous n'attendions des renseignements supplémentaires de vous ou que le cas soit nouveau ou très complexe.

Nous répondrons aux communications que vous nous enverrez après la date de notre réponse dans la mesure où cela est nécessaire pour mettre en œuvre une résolution ou traiter un tout nouveau problème ou renseignement que vous nous communiquez.

### Règlements

Si nous vous offrons un règlement financier, nous pourrions vous demander de signer une décharge et une renonciation à des fins juridiques.

Communiquer avec la société WFG Valeurs Mobilières Inc.

Les clients peuvent communiquer avec nous en tout temps pour nous fournir de plus amples renseignements ou s'intéresser au statut de leur plainte, en s'adressant à la personne responsable du traitement de la plainte ou au Service de la conformité.

Service de la conformité  
WFG Valeurs Mobilières Inc.  
5000, rue Yonge, bureau 800  
Toronto (Ontario) M2N 7E9  
Phone : 416 225-2121  
Télécopieur : 1 844 749-2727

## ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERES DE FONDS MUTUELS (ACCFM)

### Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients

Les clients d'un courtier en fonds communs de placement qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander que leur problème soit réglé. Les courtiers membres de l'ACCFM ont envers leurs clients la responsabilité de veiller à ce que toutes les plaintes soient traitées de façon équitable et rapide. Si vous souhaitez déposer une plainte, voici quelques démarches que vous pouvez faire :

- Communiquez avec votre courtier en fonds communs de placement. Les cabinets membres ont envers vous, l'investisseur, la responsabilité de surveiller les agissements de leurs représentants pour s'assurer qu'ils respectent les règlements administratifs, les règles et les politiques régissant leurs activités. Le cabinet enquêtera sur toute plainte que vous aurez déposée et vous communiquera les résultats de son enquête dans le délai auquel on peut s'attendre de la part d'un membre agissant diligemment dans les circonstances, soit, dans la plupart des cas, dans les trois mois suivant la réception de la plainte. Il est utile que vous formuliez votre plainte par écrit.
- Communiquez avec l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (« ACCFM »), qui est un organisme d'autoréglementation canadien auquel appartient votre courtier en fonds communs de placement. L'ACCFM enquête sur les plaintes déposées à l'égard des courtiers en fonds communs de placement et de leurs représentants et prend les mesures coercitives qui s'imposent, le cas échéant. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ACCFM en tout temps, que vous ayez formulé ou non une plainte auprès de votre courtier en fonds communs de placement. Vous pouvez communiquer avec l'ACCFM :
  - en remplissant un formulaire de plainte en ligne à l'adresse [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca) ;
  - par téléphone à Toronto au 416 361-6332 ou sans frais au 1 888 466-6332 ;
  - par courriel à l'adresse [complaints@mfda.ca](mailto:complaints@mfda.ca) <sup>1</sup> ;
  - par écrit par la poste à l'adresse 121 King Street West, Suite 1000, Toronto, ON M5H 3T9 ou par télécopieur au 416 361 -9073.

Indemnisation :

L'ACCFM ne rend pas une ordonnance d'indemnisation ou de restitution aux clients des membres. L'ACCFM existe pour régler les opérations, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et de leurs représentants et a le mandat d'améliorer la protection de l'investisseur et de renforcer la confiance du public envers le secteur des fonds communs de placement canadien. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, vous pouvez envisager ce qui suit :

- l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») : Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OSBI après avoir formulé une plainte auprès du courtier, à l'un des moments suivants :
  - si le Service de la conformité du courtier n'a pas répondu à votre plainte dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date où vous avez déposé la plainte, ou ;
  - après que le Service de la conformité du courtier a répondu à votre plainte et que vous n'êtes pas satisfait de la réponse. **Veillez noter que vous disposez d'un délai de cent quatre-vingts (180) jours civils pour déposer une plainte auprès de l'OSBI après avoir reçu la réponse du courtier.**

---

<sup>1</sup>Vous souhaiteriez peut-être tenir compte des questions relatives à la sécurité des transmissions électroniques lorsque vous envoyez des renseignements confidentiels par courriel non sécurisé.

- L'OSBI offre un processus indépendant et impartial d'enquête et de règlement des plaintes formulées à l'égard de la prestation des services financiers aux clients. L'OSBI peut formuler une recommandation non contraignante selon laquelle votre cabinet doit vous dédommager (jusqu'à concurrence de 350 000 \$) si l'OSBI détermine que, en tenant compte des critères des bons services financiers et pratiques professionnelles, des codes de pratique ou de conduite pertinents, de la réglementation du secteur et de la loi, vous avez été traité injustement. Le processus de l'OSBI est gratuit et confidentiel. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI :
  - par téléphone à Toronto au 416 287-2877, ou sans frais au 1 888 451-4519 ;
  - par courriel à l'adresse [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca).
  
- Services juridiques : Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer une plainte. Vous devez tenir compte du fait qu'il y a des délais légaux de prescription dans lesquels vous devez tenter une action au civil. Un avocat peut vous conseiller au sujet de vos options et de vos recours. Une fois que la période de prescription applicable expire, vous pourriez perdre les droits de présenter certaines demandes de règlement.
  
- Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan : Les autorités réglementaires en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans les cas appropriés, d'ordonner à une personne ou à une société qui a enfreint les lois sur les valeurs mobilières dans sa province de verser une indemnisation à un requérant. Le requérant est ensuite en mesure de faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par la Cour supérieure de cette province. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter les sites 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.f caa.gov.sk.ca](http://www.f caa.gov.sk.ca).
  
- Au Québec :
  - Si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou de l'examen d'une plainte, l'*Autorité des marchés financiers* (« AMF ») peut examiner votre plainte et vous offrir des services de résolution de litige.
  - Si vous pensez être victime d'une fraude, des manœuvres dolosives ou des détournements de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour voir si vous remplissez les conditions exigées pour déposer une plainte auprès du *Fonds d'indemnisation des services financiers*. Une indemnisation jusqu'à concurrence de 200 000 \$ peut être versée à l'aide des sommes accumulées dans le fonds aux fins de satisfaire une demande de règlement admissible.
  - Pour de plus amples renseignements :
    - Communiquez avec l'AMF par téléphone au 415 525-0337 (au Québec), ou sans frais au 1 877 525-0337.
    - Visitez le site [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).