

Protéger vos **investissements**

Recours et ressources utiles



À propos d'Éducaloi

Éducaloi a pour mission d'informer le public sur la loi, sur ses droits et sur ses obligations, et ce dans un langage simple et facile à comprendre.

Pour en savoir plus, consultez la section « À propos » sur le site d'Éducaloi : www.educaloi.qc.ca

Note!

Cette liste de recours et de ressources utiles est un complément au guide *Protéger vos investissements contre la fraude et les abus financiers*. Pour consulter ou télécharger ce guide, allez sur le site d'Éducaloi à la page educaloi.qc.ca/aines

Cette liste de recours et de ressources utiles a été réalisée grâce à l'apport financier de

 **La Fondation
du droit
de l'Ontario**
Améliorer l'accès à la justice

Table des matières

Pour obtenir de l'aide en personne.....

1

**Pour dénoncer un abus financier commis
auprès d'un aîné**.....

2

**Pour dénoncer une fraude ou
un comportement douteux**.....

3

Pour en savoir plus sur les différents types de fraude.....

3

**Pour réduire la publicité non sollicitée et
les risques de fraude**.....

4

**Pour porter plainte contre un professionnel
de l'investissement**.....

5

**Pour porter plainte contre d'autres types
de professionnels**.....

8

Pour être dédommagé financièrement.....

9

Pour obtenir de l'aide en personne

Consultation gratuite ou à faibles coûts avec un avocat

- Montréal : 514-866-2490
(30 premières minutes de consultation pour 30 \$)
- Québec, la Beauce et Montmagny : 418-529-0301
(30 premières minutes de consultation sont gratuites)
- Autres régions du Québec : 1-866-954-3528
(1 heure de consultation pour 100 \$ plus taxes)

Liste des cliniques juridiques

www.barreau.qc.ca

Visitez la section « Pour le public » puis cliquez sur « Accès à la justice » dans le menu de gauche, puis « Services pro bono ou à faibles coûts ».

Centres de justice de proximité du Québec

www.justicedeproximite.qc.ca

Pour dénoncer un abus financier commis auprès d'un aîné

Curateur public du Québec

Le Curateur peut intervenir dans les situations d'abus ou de fraude envers une personne en perte d'autonomie ou inapte.

www.curateur.gouv.qc.ca

Cliquez sur « Nous joindre » puis sur « Signalements ».

1-800-363-9020

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

La Commission a une équipe spécialisée dans la lutte contre l'exploitation des aînés.

www.cdpdj.qc.ca

1-800-361-6477

Ligne Aide Abus Aînés

Ligne téléphonique d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées.

www.aideabusaines.ca

1-888-489-2287

Protecteur du citoyen

Situation d'abus ou de fraude financière survenue dans un établissement géré par le gouvernement du Québec.

1-800-463-5070

Pour dénoncer une fraude ou un comportement douteux

Centre antifraude du Canada

www.antifraudcentre-centreantifraude.ca

1-888-495-8501

Police

911

340-4141 pour les municipalités non desservies par le 911

*4141 pour les cellulaires

Pour en savoir plus sur les différents types de fraude

Agence de la consommation en matière financière du Canada

www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

Consultez la liste de services et de renseignements.

Agence du revenu du Canada

www.cra-arc.gc.ca/preventionfraude

Autorité des marchés financiers (AMF)

www.lautorite.qc.ca

Cliquez sur « Publications ».

Pour réduire la publicité non sollicitée et les risques de fraude

Appels

- Inscrivez votre numéro de téléphone sur la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTTE).

www.lnnte-dncl.gc.ca

1-866-580-3625

ATS : 1-888-362-5889

Lettres

- Placez la note suivante sur votre boîte aux lettres : « Ne plus recevoir d'articles Courrier de quartier de Postes Canada ».
- Inscrivez votre nom et votre adresse au Service d'interruption de sollicitation de l'Association canadienne de marketing :

<http://online.the-cma.org/french/>

Cliquez sur « Informations aux Consommateurs ».

Courriels

- Utilisez la fonction « Bloquer » de votre boîte courriel lorsque vous recevez un courriel dont vous ne connaissez pas la provenance.
- Installez un logiciel de sécurité qui vous protège contre les courriels à risque (« pourriels »).
- Dénoncez tout courriel douteux au Centre de notification des pourriels.

www.fightspam.gc.ca

Cliquez sur « Français » puis sur « Centre de notification des pourriels ».

1-877-249-2782

ATS : 1-819-994-0423

Pour porter plainte contre un professionnel de l'investissement

Négociation et médiation

Déposer une plainte n'est pas toujours la première chose à faire.

Vous pouvez commencer par discuter du problème avec le professionnel. Il pourra alors vous expliquer son point de vue et vous proposer des solutions. Vous pourriez peut-être vous entendre sans avoir à faire une plainte.

Si vous avez de la difficulté à discuter avec le professionnel, vous pouvez obtenir de l'aide pour faciliter vos discussions. Vous pourriez même participer à une séance de négociation ou de médiation.

Pour en savoir plus sur la négociation et la médiation, consultez la section « Justice et tribunaux » sur le site d'Éducaloi : www.educaloi.qc.ca

Le Centre d'information de l'Autorité des marchés financiers (AMF) : un guichet unique

Il peut être difficile de savoir où déposer votre plainte.

Le Centre d'information de l'AMF est un « guichet unique » pour vous aider à savoir où déposer votre plainte :

- Québec : 418-525-0337
- Montréal : 514-395-0337
- Autres régions : 1-877-525-0337

Le Centre d'information peut entre autres vous diriger vers les organismes énumérés aux pages suivantes.

Planificateur financier ou professionnel de l'épargne collective ou en plans de bourses d'études

Syndic de la Chambre de la sécurité financière

www.chambresf.com

514-282-5777

1-800-361-9989

Professionnel en assurance

Vie, maladie et accident :

Syndic de la Chambre de la sécurité financière

www.chambresf.com

514-282-5777

1-800-361-9989

Automobile et habitation :

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

www.chad.ca

514-842-2591

1-800-361-7288

Professionnel qui travaille pour une banque

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

www.obsi.ca

1-888-451-4519

ATS : 1-855-889-6274

Agence de la consommation en matière financière du Canada

www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

Dans la liste de services et de renseignements, cliquez sur « Dépôt d'une plainte auprès de votre institution financière ».

1-866-461-3222

ATS : 1-866-914-6097

Professionnel de l'investissement (actions, obligations, REÉR, etc.)

Service des plaintes de l'Autorité des marchés financiers

www.lautorite.qc.ca

Cliquez sur « Assistance, plainte et indemnisation ».

418-525-0337

514-395-0337

1-877-525-0337

Professionnel des investissements dans une bourse canadienne

Service des plaintes de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)

www.ocrcvm.ca

Cliquez sur « Investisseurs » puis sur « Dépôt d'une plainte ».

1-877-442-4322

Pour porter plainte contre d'autres types de professionnels

Adressez-vous au syndic de l'ordre professionnel :

Avocats : Barreau du Québec

www.barreau.qc.ca

Cliquez sur « Pour le public » puis sur « Services du Barreau pour la protection du public ».

514-954-3411

1-844-954-3411

Notaires : Chambre des notaires du Québec

www.cnq.org

514-879-1793, poste 5913

1-800-263-1793, poste 5913

Administrateurs agréés : Ordre des administrateurs agréés du Québec

www.adma.qc.ca

514-499-0880, poste 237

1-800-465-0880, poste 237

Comptables professionnels agréés : Ordre des comptables professionnels agréés du Québec

www.cpaquebec.ca

514-288-3256

1-800-363-4688

Pour être dédommagé financièrement

Vous pouvez vous y prendre de différentes manières pour tenter de revoir la couleur de votre argent.

Vous pouvez entre autres :

- faire une demande auprès d'un fonds d'indemnisation ou de protection des investisseurs;
- poursuivre le professionnel devant les tribunaux.

Les fonds d'indemnisation et de protection

Fonds d'indemnisation des services financiers (Autorité des marchés financiers, AMF)

Vous pouvez faire une demande d'indemnisation à ce fonds si vous êtes victime d'une fraude ou du comportement malhonnête d'un professionnel qui détient un permis auprès de l'AMF. La réclamation maximale est de 200 000 \$.

Vous devez déposer votre demande dans l'année qui suit le moment où vous avez eu connaissance de la fraude ou du comportement malhonnête.

Sur le site www.lautorite.qc.ca, cliquez sur « Assistance, plainte et indemnisation ».

Téléphone :

- Québec : 418-525-0337
- Montréal : 514-395-0337
- Autres régions : 1-877-525-0337

Fonds canadien de protection des épargnants (Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières, OCRCVM)

Vous pouvez faire une demande d'indemnisation à ce fonds si vous avez investi votre argent auprès d'un courtier qui est membre de l'OCRCVM et qui est insolvable.

Votre courtier peut être « insolvable » s'il a fait faillite ou si sa situation financière vous empêche d'accéder à votre argent.

La réclamation maximale peut atteindre un million de dollars pour chaque type d'investissement.

Vous devez déposer votre demande dans les 180 jours qui suivent le moment où le courtier est devenu insolvable.

www.ocrcvm.ca

514-878-2854

1-877-442-4322

Poursuivre le professionnel devant les tribunaux

Parfois, faire une demande à un fonds d'indemnisation ou de protection n'est pas suffisant. Vous pouvez alors vous adresser aux tribunaux pour tenter de récupérer le reste de votre argent. Vous avez généralement 3 ans pour le faire.

Le tribunal auquel vous devez vous adresser dépend des sommes qui sont en jeu.

La Division des petites créances de la Cour du Québec

Aux petites créances, vous pouvez faire une demande d'un montant maximum de 15 000 \$.

Les règles de fonctionnement y sont beaucoup plus simples que devant les autres tribunaux. Un avocat peut vous aider à préparer votre dossier, mais il ne peut généralement pas vous représenter devant le tribunal.

La Cour du Québec et la Cour supérieure

Si vous voulez poursuivre pour plus de 15 000 \$, vous devez vous adresser à la Cour du Québec si la valeur de votre demande est inférieure à 75 000 \$. Vous pouvez choisir de vous adresser à la Cour du Québec ou à la Cour supérieure pour les demandes dont la valeur se situe entre 75 000 \$ et 100 000 \$. Vous devez vous adresser à la Cour supérieure pour une demande dont la valeur est au moins égale à 100 000 \$.

Les règles de fonctionnement de ces tribunaux sont beaucoup plus complexes. Il est fortement recommandé de consulter un avocat.

Pour en savoir plus sur ces tribunaux, consultez la section « Justice et tribunaux » sur le site d'Éducaloi : www.educaloi.qc.ca

Éducaloi au service des aînés et de leurs proches!



Un dossier Web pour comprendre vos droits et la loi :

- Se protéger contre la fraude financière, l'exploitation et les abus
- La perte d'autonomie et l'inaptitude
- Les successions et la planification financière
- Les testaments
- L'hébergement pour personnes âgées
- Les questions juridiques entourant la santé



Guides pratiques

Nos guides pratiques pour les aînés, incluant le guide *Protéger vos investissements contre la fraude et les abus financiers*, sont disponibles gratuitement sur notre site Web. Visitez-le pour les télécharger ou pour commander votre copie imprimée.



Educaloi.qc.ca/aines



SAVOIR C'EST POUVOIR