

Notre objectif est de fournir un service de haut niveau à tous nos clients. Nous apprécions tous les retours et avis et les utilisons pour améliorer nos services. Nous sommes conscients que, de temps à autres, les choses peuvent mal tourner ou qu'il peut y avoir des malentendus. Nous nous engageons à traiter les demandes et les plaintes de manière positive et sympathique. Lorsque nous sommes en faute, nous nous efforçons de corriger la situation dans les plus brefs délais.

Si vous avez une plainte concernant nos services, voici un résumé de nos procédures de traitement des plaintes. Nous vous fournirons un exemplaire des brochures approuvées de l'OCRCVM sur le traitement des plaintes au moment où vous ouvrirez votre ou vos comptes chez nous.

Une plainte est l'expression de votre mécontentement, verbalement ou par écrit, et elle doit être soumise directement par vous.

### **Questions liées au service**

Si vous avez un problème lié au service, veuillez en informer l'équipe de gestion des clients dès que possible, par :

E-mail : [clientmanagement@cmcmarkets.ca](mailto:clientmanagement@cmcmarkets.ca)

Téléphone : +1 416-682-5000 (du lundi au vendredi de 9h à 17h HNE)

Courrier : CMC Markets Canada Inc. 100 Adelaide St. West, Suite 2915, Toronto, Ontario M5H 1S3

Notre équipe de gestion des clients déterminera si votre demande peut être résolue immédiatement ou si elle nécessite une enquête plus approfondie. La plupart des questions peuvent être résolues immédiatement ou dans les 24 heures. Si votre demande nécessite une enquête plus approfondie, nous nous efforcerons de vous contacter dans les cinq jours ouvrables suivant la demande initiale pour vous informer du résultat.

### **Questions relatives aux titres**

Les plaintes relatives aux titres sont adressées au responsable désigné des plaintes. L'objectif de l'agent de conformité désigné est d'examiner et de traiter toutes les plaintes liées aux titres de manière flexible et rapide.

Si votre plainte allègue une mauvaise conduite en ce qui concerne le traitement de votre ou vos comptes ou de vos transactions avec nous, elle doit être transmise à :



## **Attention : Agent de conformité désigné, Service de la conformité**

E-mail : [clientmanagement@cmcmarkets.ca](mailto:clientmanagement@cmcmarkets.ca)

Téléphone : +1 416-682-5000 (du lundi au vendredi de 9h à 17h HNE)

Courrier : CMC Markets Canada Inc. 100 Adelaide St. West, Suite 2915, Toronto, Ontario M5H 1S3

Les fautes présumées comprennent, sans s'y limiter, des allégations de violation de la confidentialité, de vol, de fraude, de compte(s) inapproprié(s), de détournement ou d'utilisation abusive de fonds ou de titres, de falsification, de fausse déclaration, de transactions non autorisées concernant le(s) compte(s) d'un client, d'autres opérations financières inappropriées avec des clients et d'engagement dans des activités liées aux titres.

Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, vous recevrez un accusé de réception de la plainte par e-mail.

Si vous avez des questions concernant le statut de votre plainte, veuillez les transmettre à l'attention de l'agent de conformité désigné à l'adresse suivante [clientmanagement@cmcmarkets.ca](mailto:clientmanagement@cmcmarkets.ca).

Dans le cadre de l'enquête, nous pouvons vous contacter pour vous demander des informations supplémentaires, qui peuvent être nécessaires pour résoudre la plainte.

Dans un délai de 90 jours civils, vous recevrez une réponse finale à votre plainte. Si nous ne sommes pas en mesure de fournir une réponse finale à votre plainte dans un délai de 90 jours civils, nous vous fournirons les raisons du délai supplémentaire nécessaire pour traiter votre plainte et une nouvelle estimation du délai d'exécution.

Dans le cadre de l'examen de votre plainte, nous tiendrons compte de l'objet de votre plainte, des preuves que vous avez fournies, des preuves dans nos dossiers et des directives pertinentes de notre organisme de réglementation, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM).

Notre réponse finale à la plainte donnera un aperçu de votre plainte et de la décision de CMC à ce sujet, ainsi que la raison de cette décision. Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, les options ci-dessous sont à votre disposition :



- (i) le programme d'arbitrage de l'OCRCVM ;
- (ii) une évaluation secondaire de votre plainte par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), si une demande est faite dans les 180 jours suivant la date de la réponse finale de CMC ;
- (iii) vous pouvez soumettre une plainte réglementaire à l'OCRCVM pour qu'il évalue si des mesures disciplinaires sont justifiées; et/ou
- (iv) vous pouvez également intenter un procès ou une action civile.

Le processus de traitement des plaintes de l'OCRCVM est accessible via <https://www.ocrcvm.ca/investisseurs/depot-d'une-plainte>. Le site donne un aperçu du processus de traitement des plaintes et des possibilités qui s'offrent à vous, si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre ou vos plaintes.

Si vous pensez que nous avons oublié quelque chose, veuillez contacter notre équipe de gestion des clients aux coordonnées ci-dessous.

Sincères salutations,

**Équipe de gestion des clients**

Tél. : +1 416-682-5000

Fax : +1 416-682-5099

E-mail : [clientmanagement@cmcmarkets.ca](mailto:clientmanagement@cmcmarkets.ca)

CMC Markets Canada Inc. est un courtier d'exécution seulement et ne fournit pas de conseils de placement ou de recommandations concernant l'achat ou la vente de tout CFD. CMC Markets Canada est membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et membre du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE).