



GESTION D'ACTIFS PINESTONE INC.

POLITIQUE D'EXAMEN DES PLAINTES

Date d'entrée en vigueur : mai 2024

TABLE DES MATIÈRES

1.	Objet de la politique.....	2
2.	Responsable de la politique.....	2
3.	Personnes visées	2
4.	Définitions	2
5.	Politique	3
5.1	Adoption d'une politique d'examen des plaintes	3
5.2	Élaboration d'une politique d'examen des plaintes.....	3
6.	Mécanisme d'examen des plaintes	4
6.1	Réception de la plainte.....	4
6.2	Accusé de réception	4
6.3	Création du dossier de plainte	5
6.4	Examen d'une plainte	5
6.4.1	Investisseurs canadiens	5
6.4.2	Investisseurs américains.....	6
6.5	Divulcation au client.....	6
6.6	Transfert du dossier aux autorités	6
6.7	Création et tenue d'un registre	7
7.	Rapports annuels et exigences de conformité	8
7.1	Plaintes de clients au Québec.....	8
7.2	Plaintes de clients hors du Québec	Error! Bookmark not defined.
8.	Administration de la politique	9
8.1	Rôles et responsabilités.....	9
8.2	Livres et registres.....	9
8.3	Historique des versions	9
ANNEXE A		10
ANNEXE B		12

1. Objet de la politique

La politique d'examen des plaintes et de règlement des différends a pour objet d'établir une procédure libre et équitable pour l'examen des plaintes reçues par Gestion d'actifs PineStone Inc. (PineStone). Elle a pour objet de superviser la réception des plaintes, la délivrance d'un accusé de réception et d'avis au plaignant, l'ouverture du dossier de plainte, le transfert de ce dossier aux autorités, la compilation des plaintes et la préparation des rapports annuels.

2. Responsable de la politique

Chef de la conformité

3. Personnes visées

La présente politique s'applique à tous les employés de PineStone.

4. Définitions

Chef de la conformité : (« OCC ») Personne responsable du programme de conformité, comme l'exige la Loi.

Plainte : Une plainte est l'expression de l'un des trois éléments suivants lorsque cet élément persiste après avoir été examiné et traité au niveau opérationnel doté d'un pouvoir de décision :

- (a) Un reproche à l'égard de l'entreprise.
- (b) La détermination d'un préjudice réel ou potentiel qu'un client a subi ou pourrait subir.
- (c) Une demande de mesures correctives.

Une plainte doit être formulée par écrit afin de pouvoir être conservée dans le dossier. Si un client formule une plainte verbale, la personne responsable de la plainte doit la documenter afin qu'elle puisse être conservée dans le dossier.

L'expression initiale d'une insatisfaction par un client, par écrit ou autrement, ne sera pas considérée comme une plainte soumise à la procédure d'examen formelle décrite dans la présente politique si le problème est réglé dans le cadre des activités normales de l'entreprise. Si ces insatisfactions résolues atteignent le niveau d'une plainte, un enregistrement de ces plaintes et de leur résolution sera conservé dans notre dossier de plainte. Toutefois, si le client demeure insatisfait et que le responsable du traitement des plaintes désigné dans la politique de l'organisation prend en charge l'insatisfaction, celle-ci sera considérée comme une plainte soumise à la procédure d'examen formelle décrite dans la présente politique.

Employé : S'entend de toute personne supervisée qui est un employé de PineStone, y compris les employés inscrits dans la Base de données nationale d'inscription (« BDNI ») au Canada.

Traitement équitable des plaintes : Cela signifie que PineStone doit recevoir les plaintes des clients (y compris des anciens clients ou des clients potentiels), comprendre le problème avec une impartialité totale et trouver une solution adéquate en fonction de la situation individuelle de chaque client.

PineStone : ou la « Société » désigne Gestion d'actifs PineStone Inc.

Régulateurs : S'entend de tout organisme de réglementation ou d'autoréglementation ayant le pouvoir de réglementer directement ou indirectement les activités d'un conseiller en placements.

5. Politique

5.1 Adoption d'une politique d'examen des plaintes

Gestion d'actifs PineStone Inc. (« PineStone ») attache une grande importance aux plaintes qu'elle reçoit, car les clients s'adressent à des conseillers pour trouver une solution à leurs problèmes.

5.2 Élaboration d'une politique d'examen des plaintes

La présente politique normalise la méthode de gestion des plaintes et doit préciser les modalités utilisées pour :

- (a) Examiner les plaintes et les réclamations reçues au sujet d'un produit distribué ou d'un service fourni.
- (b) Régler les différends concernant un produit distribué ou un service fourni.

6. Mécanisme d'examen des plaintes

6.1 Réception de la plainte

Un client qui souhaite déposer une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante et à l'attention du chef de la conformité :

Gestion d'actifs PineStone Inc.
1981, avenue McGill College, bureau 1600
Montréal (Québec) H3A 0H5
Téléphone : 438 793-0358
Télécopieur : 514 656-8042
Courriel : ddoumani@pinestoneam.com

Il se peut qu'un client veuille utiliser une autre méthode que le courriel pour communiquer avec nous et fournir des renseignements de nature délicate.

6.2 Accusé de réception

Il est interdit aux employés de parvenir à un accord directement avec le plaignant. Tous les accords convenus avec les plaignants doivent être entrepris par PineStone avec la participation du chef de la conformité.

La personne responsable accuse réception de la plainte dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant sa réception. L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- (a) Une description de la plainte reçue précisant le préjudice réel ou potentiel, le reproche fait à PineStone et la demande de mesures correctives.
- (b) Le nom et les coordonnées de la personne responsable de l'examen de la plainte.
- (c) La durée estimée du traitement de la plainte pour le plaignant.
- (d) Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis demandant des renseignements supplémentaires auquel le plaignant doit répondre dans un délai de dix (10) jours ouvrables, faute de quoi la plainte sera considérée comme abandonnée après le délai de quatre-vingt-dix (90) jours.
- (e) Une copie de la politique d'examen des plaintes de PineStone.
- (f) Un avis informant le plaignant du droit de demander le transfert de son dossier aux autorités à tout moment si le plaignant n'est pas satisfait de l'accord trouvé ou de la façon dont la plainte a été traitée. Le plaignant doit le faire à l'expiration du délai de quatre-vingt-dix (90) jours fixé pour obtenir la réponse finale de PineStone, mais au plus tard un (1) an après la réception de cette réponse. Après le transfert, l'Autorité des marchés financiers (AMF) examinera le dossier et offrira, si elle le juge approprié, des services de règlement des différends. Pour le plaignant, le transfert de la plainte aux autorités (AMF) n'interrompt pas le délai de prescription des recours civils.
- (g) Le plaignant peut présenter sa demande à l'aide du [Formulaire de demande de transfert d'un dossier](#) à l'Autorité des marchés financiers (AMF).
- (h) L'Autorité des marchés financiers (AMF) examinera le dossier et, au besoin, demandera des renseignements ou des documents supplémentaires à PineStone.
- (i) Après avoir examiné le dossier, l'Autorité des marchés financiers (AMF) offrira, si elle le juge approprié, des services de règlement des différends.
- (j) Au besoin, l'avis doit également indiquer ce qui suit :

- i. Les autorités peuvent, le cas échéant, et si les parties sont d'accord, proposer une médiation tout en rappelant au plaignant que la médiation est un processus de règlement à l'amiable dans le cadre duquel un tiers (le médiateur) intervient auprès des parties pour les aider à parvenir à un accord satisfaisant. PineStone doit fournir, sur demande écrite, des renseignements supplémentaires qui pourraient être requis dans le cadre d'une médiation;
- ii. Le dépôt d'une plainte n'interrompt pas la prescription relative à son recours contre PineStone devant les tribunaux civils.

6.3 Création du dossier de plainte

Un dossier distinct doit être créé pour chaque plainte. Ce dossier sera transmis aux autorités sur demande du client.

Le dossier de plainte doit contenir les éléments suivants :

- (a) La plainte écrite du plaignant, y compris les trois (3) éléments de la plainte, à savoir :
 - i. Le reproche fait à PineStone.
 - ii. Le préjudice réel ou potentiel.
 - iii. Les mesures correctives demandées.

Si le plaignant n'a pas inclus ces éléments dans sa plainte initiale, PineStone doit prendre des mesures pour que le plaignant les précise. La plainte doit ensuite être présentée par écrit par PineStone, et cette version écrite doit être signée par le plaignant.

- (b) Le résultat de la procédure d'examen de la plainte, c'est-à-dire l'analyse et les documents à l'appui.
- (c) Une copie de la réponse écrite finale de PineStone contenant les motifs, envoyée au plaignant.

6.4 Examen d'une plainte

6.4.1 Investisseurs canadiens

PineStone doit mener une enquête dès la réception d'une plainte et dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours suivant sa réception. La plainte sera examinée en détail et de manière impartiale par le chef des relations clients et le chef de la conformité, qui prendront toutes les mesures nécessaires en interne pour résoudre le problème. Tous les renseignements pertinents découlant de l'enquête doivent être consignés par écrit dans le dossier du client. Si nécessaire, le plaignant peut contacter le chef des relations clients.

Tout employé ou membre du personnel visé par une plainte doit collaborer pleinement à toute enquête interne en fournissant tous les documents et renseignements demandés. Il est également interdit à ces personnes de modifier ou de détruire tout document pertinent dans le cadre de l'enquête après avoir été avisées de la plainte.

À la suite de l'enquête, le chef des relations clients doit envoyer au plaignant une réponse finale par écrit. La décision doit comprendre un résumé de la plainte, les résultats de l'enquête de PineStone et la décision de faire une offre de résolution de la plainte ou de la refuser, ainsi que les raisons de cette décision. De plus, la réponse de PineStone à la plainte du client doit indiquer que le client peut renvoyer son dossier à l'AMF afin de bénéficier de services indépendants de règlement des différends. La haute direction de PineStone sera informée de la décision.

Si la plainte est justifiée, PineStone doit apporter les changements appropriés. Les employés des services visés par la plainte doivent participer activement à l'établissement de mesures correctives pour éviter que d'autres plaintes de même nature ne soient formulées.

Si PineStone n'est pas en mesure de rendre une décision dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours suivant la plainte, elle doit informer le client du retard, expliquer les raisons de ce retard et donner au client une nouvelle date à laquelle une décision sera rendue.

6.4.2 Investisseurs américains

Les investisseurs américains ont le droit de déposer une plainte auprès de la U.S. Securities and Exchange Commission pour que leur différend soit examiné à tout moment.

Ils peuvent envoyer, au SEC's Office of Investor Education and Advocacy (OIEA), des copies de documents, de lettres et d'autres documents qu'ils jugent utiles pour la compréhension de leur plainte, mais ils ne doivent pas envoyer d'originaux. Les copies peuvent être envoyées par courriel à help@sec.gov, par télécopieur au 202 772-9295, ou par la poste à U.S. Securities and Exchange Commission, Office of Investor Education and Advocacy, 100 F Street, N.E., Washington, DC 20549-0213.

Ils peuvent soumettre un formulaire de plainte d'investisseur à l'OIEA pour signaler des problèmes liés à des investissements, à un compte d'investissement ou à un professionnel de la finance, y compris des problèmes mettant en cause ce qui suit :

- (a) le traitement des ordres, l'exécution des transactions ou les confirmations;
- (b) la remise de fonds ou de titres;
- (c) les dividendes;
- (d) les frais, commissions ou majorations;
- (e) les informations inexactes ou trompeuses fournies par des professionnels de la finance;
- (f) la marge;
- (g) l'adéquation, la négociation excessive ou d'autres abus de compte; et
- (h) l'ouverture, le transfert ou la fermeture d'un compte, ou le rachat ou le transfert de fonds communs de placement.

L'OIEA les informera de la réception de leur plainte et notera le numéro de dossier attribué à leur plainte. Les clients devront indiquer ce numéro de dossier lorsqu'ils communiqueront avec l'OIEA.

6.5 Divulgaration au client

PineStone, en tant qu'inscrit, doit informer le client de ses obligations en cas de plainte d'un client et les démarches que le client doit entreprendre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à la disposition du client aux frais de PineStone.

PineStone doit fournir à ses clients, au moment du dépôt de la plainte, la divulgation au client jointe en tant qu'Annexe 1.

6.6 Transfert du dossier aux autorités

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat de l'examen de sa plainte ou de l'examen lui-même ou s'il ne reçoit pas de décision dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours suivant la plainte, il peut demander à PineStone de transférer son dossier aux autorités. Le dossier est transféré dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant la demande du plaignant.

Toutefois, le plaignant doit attendre la fin de la période de quatre-vingt-dix (90) jours prévue pour l'obtention d'une réponse finale, comme il est précisé dans l'accusé de réception; toutefois, le délai ne doit pas dépasser cent quatre-vingts (180) jours à compter de la date de réception de la réponse envoyée par PineStone.

PineStone doit ensuite transférer tous les documents figurant dans le dossier, en prenant soin de conserver une copie du dossier. Le cas échéant, la personne responsable de l'examen des plaintes peut aider le client à préparer sa demande de transfert du dossier.

Le respect des règles régissant la protection des renseignements personnels demeure la responsabilité de PineStone.

6.7 Création et tenue d'un registre

Un registre des plaintes doit être établi aux fins de l'application de la présente politique. Le service de la conformité est responsable de la mise à jour du registre.

Toute plainte doit être consignée dans le registre, en particulier :

- (a) Toute plainte écrite, quel que soit le niveau d'intervention en cause dans l'examen de cette plainte.
- (b) Toute procédure judiciaire envisagée dans la définition du mot plainte.

Ce registre doit comprendre des renseignements importants sur la plainte et le plaignant, y compris la date de réception de la plainte, le nom de l'employé qui a reçu la plainte, une description du problème, un relevé des démarches entreprises, le cas échéant, concernant la plainte, ainsi que des copies de tous les documents et communications écrites recueillis par le chef de la conformité pour enquêter sur la plainte. La plainte doit être enregistrée immédiatement, dès sa réception par PineStone.

Les dossiers relatifs aux plaintes doivent être conservés pendant une période de sept (7) ans.

7. Rapports annuels et exigences de conformité

7.1 Plaintes de clients au Québec

En ce qui a trait à toute plainte d'un client résidant au Québec, PineStone se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Québec) et sera donc réputée observer les exigences du Règlement 31-103.

PineStone s'engage à résoudre équitablement les plaintes qui lui sont adressées. À cette fin, PineStone procédera comme suit :

- (a) L'examen des plaintes et des réclamations déposées par des personnes ayant un intérêt dans un produit ou un service fourni par PineStone.
- (b) Le règlement des différends relatifs à un produit ou à un service fourni par PineStone.

PineStone est tenue de soumettre à l'AMF un rapport concernant les plaintes reçues et la politique de traitement des plaintes établie conformément à l'article 168.1.1 de la Loi sur les valeurs mobilières. Le rapport doit mentionner, en particulier, le nombre et la nature des plaintes déposées ainsi que leur résolution, le cas échéant.

L'obligation actuelle est de déposer auprès de l'AMF, une fois par an, un rapport de plaintes par l'intermédiaire des [services en ligne de l'AMF pour les entreprises](#), accessibles sur Internet, que PineStone ait reçu ou non des plaintes.

Les dates de soumission sont les suivantes :

- (a) Une fois par an, au plus tard du entre le 1^{er} mars le 1^{er} mai de l'année suivante, pour les données collectées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre;

PineStone doit informer chaque plaignant, par écrit et sans délai, qu'un plaignant peut, s'il est insatisfait de la procédure d'examen de la plainte ou de son issue, demander à PineStone de transmettre une copie du dossier de plainte à l'AMF. À la demande du plaignant, PineStone transmet une copie du dossier de plainte à l'AMF. Le dossier transféré doit contenir tous les documents relatifs à la plainte.

L'AMF examine la plainte et peut, si elle le juge approprié, agir en qualité de médiateur si les parties en conviennent, conformément à l'article 168.1.3 de la Loi sur les valeurs mobilières.

8. Administration de la politique

8.1 Rôles et responsabilités

Employés :

Il incombe aux employés :

- De respecter les politiques et les procédures de PineStone.
- De signaler toute violation d'une politique ou d'une procédure dont ils prennent connaissance au chef de la conformité.

Chef de la conformité :

Il incombe au chef de la conformité :

- D'examiner régulièrement la présente politique.
- D'approuver par écrit tous les changements requis.
- De communiquer tous les changements à tous les employés par écrit et en temps opportun.
- De prévoir des exceptions aux politiques, au besoin.
- De mettre régulièrement à jour l'ensemble des politiques et des procédures afin de s'assurer qu'elles reflètent les processus, les pratiques exemplaires et les exigences réglementaires en vigueur.
- De surveiller l'application des politiques et des procédures adoptées par PineStone.

Le chef de la conformité a également été nommé responsable de l'examen des plaintes et de la représentation de la société auprès des autorités. Il a pour mission de former le personnel et, plus particulièrement, de lui fournir les informations nécessaires au respect de la présente politique.

En outre, la personne responsable a les obligations suivantes :

- Envoyer un accusé de réception au plaignant.
- Envoyer les avis requis au plaignant.
- Envoyer le dossier aux autorités à la demande du plaignant.
- Tenir un registre des plaintes.
- Déposer des rapports semestriels auprès des autorités.
- Si le chef de la conformité fait l'objet de la plainte, la personne désignée en dernier ressort examinera la plainte.

8.2 Livres et registres

Toute la documentation doit être conservée dans un endroit sûr, conformément à la présente politique ainsi qu'à la charte des livres et registres de PineStone.

8.3 Historique des versions

Version 1	2021-05
Version 2	2024-05

ANNEXE A

PLAINTÉ RELATIVE À LA DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS DES CLIENTS – INVESTISSEURS CANADIENS

Notre procédure de plainte

Dépôt d'une plainte auprès de Gestion d'actifs PineStone Inc.

Si vous avez une plainte à formuler au sujet de nos services ou d'un produit, communiquez avec nous à :

Gestion d'actifs PineStone Inc.
1981, avenue McGill Collège, bureau 1600
Montréal (Québec) H3A 0H5
Téléphone : 438 793-0358
Télécopieur : 514 656-8042
Courriel : ddoumani@pinestoneam.com

Il se peut que vous souhaitiez utiliser une méthode autre que le courriel pour obtenir des renseignements de nature délicate.

Dites-nous :

- (a) ce qui a mal fonctionné;
- (b) quand cela s'est produit;
- (c) ce à quoi vous vous attendez, par exemple remboursement, excuses, correction de compte, etc.

Nous accuserons réception de votre plainte.

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit, dès que possible, généralement dans un délai de 48 heures suivant sa réception.

Nous pourrions vous demander de nous fournir des précisions ou des renseignements supplémentaires pour nous aider à résoudre votre plainte.

Nous communiquerons notre décision

Nous communiquons normalement notre décision par écrit dans un délai de 90 jours suivant la réception d'une plainte.

Cela comprendra :

- (a) un résumé de la plainte ;
- (b) les résultats de notre enquête ;
- (c) notre décision de faire une offre pour résoudre la plainte ou la refuser, et une explication de notre décision.

Si notre décision est retardée

Si nous ne sommes pas en mesure de vous communiquer notre décision dans un délai de 90 jours, nous :

- (a) vous informerons du retard ;
- (b) vous expliquerons pourquoi notre décision est retardée ; et
- (c) vous donnerons une nouvelle date pour notre décision.

Aidez-nous à résoudre votre plainte plus rapidement

- Déposez votre plainte le plus tôt possible.
- Répondez rapidement si nous vous demandons de plus amples renseignements.
- Conservez des copies de tous les documents pertinents, comme les lettres, les courriels et les notes des conversations que vous avez eues avec nous.

Si vous êtes résident du Québec

Vous pouvez envisager de recourir au service de médiation gratuit offert par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Si vous avez des questions sur l'examen des plaintes, communiquez avec le centre d'information de l'AMF à :

Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Courriel : information@lautorite.qc.ca

Un mot sur les conseils juridiques

Vous avez toujours le droit de consulter un avocat ou de chercher d'autres moyens de régler votre différend en tout temps. Un avocat peut vous conseiller sur les possibilités qui s'offrent à vous. Il y a des délais pour intenter des poursuites. Des retards pourraient limiter vos options et vos droits légaux par la suite.

- les détails de votre plainte;
- tous les documents pertinents, y compris toute correspondance et toutes notes à propos des discussions que vous avez eues avec nous. le nom et les coordonnées de notre entreprise;

ANNEXE B

PLAINTES RELATIVES À LA DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS DES CLIENTS – INVESTISSEURS AMÉRICAINS

Vous avez toujours le droit de déposer une plainte auprès de la U.S. Securities and Exchange Commission pour que votre différend soit examiné en tout temps. Vous trouverez de plus amples renseignements sur la façon de déposer une plainte auprès de la SEC ici : [Bulletin à l'intention des investisseurs : Plaintes des investisseurs | Investor.gov](#)

Types de plaintes

L'OIEA reçoit de nombreux types de plaintes de la part d'investisseurs individuels, y compris des plaintes contre des courtiers, des maisons de courtage, des conseillers en placement, des agents de transfert, des fonds communs de placement et d'autres acteurs au marché. Vous pouvez soumettre un [formulaire de plainte d'investisseur](#) à l'OIEA pour signaler des problèmes liés aux placements, à un compte de placement ou à un professionnel de la finance, y compris des problèmes concernant ce qui suit :

- le traitement des ordres, l'exécution des transactions ou les confirmations;
- la remise de fonds ou de titres;
- les dividendes;
- les frais, commissions ou majorations;
- les informations inexactes ou trompeuses fournies par des professionnels de la finance;
- la marge;
- l'adéquation, la négociation excessive ou d'autres abus de compte; et
- l'ouverture, le transfert ou la fermeture d'un compte, ou le rachat ou le transfert de fonds communs de placement.

Vous pouvez également envoyer à l'OIEA des copies de documents, de lettres et d'autres documents que vous jugez utiles pour la compréhension de votre plainte, mais n'envoyez pas d'originaux. Les copies peuvent être envoyées par courriel à help@sec.gov, par télécopieur au (202) 772-9295, ou par la poste à la U.S. Securities and Exchange Commission, Office of Investor Education and Advocacy, 100 F Street, N.E., Washington, DC 20549-0213.

L'OIEA vous informera de la réception de votre plainte et notera le numéro de dossier attribué à votre plainte. Vous devrez indiquer ce numéro de dossier lorsque vous communiquerez avec l'OIEA.

Pour fournir à la SEC des renseignements sur [la fraude ou les actes répréhensibles](#) impliquant des violations potentielles des lois fédérales sur les valeurs mobilières, utilisez le [portail Conseils, plaintes et recommandations](#).

Processus de traitement des plaintes

L'OIEA veille à ce que les personnes et les entités réglementées par la SEC répondent aux plaintes des investisseurs, le cas échéant. Si un investisseur choisit l'option sur le formulaire de plainte autorisant l'OIEA à envoyer la plainte à l'entreprise (« Oui, envoyez le formulaire à l'entreprise... »), l'OIEA transmet généralement la plainte en demandant à l'entreprise d'envoyer un rapport écrit à l'investisseur et à l'OIEA pour répondre aux questions soulevées. Toutefois, la SEC ne peut pas agir à titre d'avocat ou de représentant personnel d'un investisseur.

L'OIEA peut renvoyer une plainte d'investisseur à d'autres bureaux ou divisions de la SEC, y compris la division responsable de l'application de la loi. La division responsable de l'application de la loi mène généralement des [enquêtes](#) à titre confidentiel. En conséquence, l'OIEA ne confirmera pas ou n'infirmera pas l'existence d'une enquête et n'informerait pas l'investisseur de l'état d'avancement d'une plainte.

Utilisation des renseignements sur la plainte

L'OIEA utilise principalement les informations provenant d'une plainte d'investisseur pour résoudre la plainte, mais l'OIEA peut également partager ces informations avec d'autres bureaux et divisions de la SEC ou en dehors de la SEC, le cas échéant. Les dossiers et informations peuvent être utilisés par la SEC ou divulgués en dehors de

la SEC conformément à 5 U.S.C. 552a(b) à des fins multiples, notamment pour contribuer aux examens ou enquêtes de la SEC afin de déterminer si une entité ou une personne observe, ou a violé, les lois fédérales sur les valeurs mobilières ou certaines règles, ainsi que les procédures civiles ou administratives. La SEC met souvent ses dossiers, y compris les renseignements sur les plaintes, à la disposition d'autres organismes gouvernementaux.

Les renseignements sur les plaintes soumises à l'OIEA sont assujettis au Privacy Act System of Records Notice SEC-31 ([SORN SEC 31, Investor Response Information System](#)), qui est publié et mis à jour régulièrement. Lisez la [Politique de confidentialité et de sécurité du site Web de la SEC](#) pour en savoir plus sur la façon dont l'OIEA peut utiliser l'information provenant des plaintes des investisseurs.

Autres possibilités pour régler une plainte

Les lois fédérales et étatiques sur les valeurs mobilières confèrent aux investisseurs d'importants droits et recours juridiques qui peuvent s'appliquer à un différend avec une personne ou une entité réglementée par la SEC. Vous pouvez tenter de résoudre une plainte par la voie judiciaire, l'arbitrage ou la médiation.

Vous voudrez peut-être retenir les services d'un avocat spécialisé en droit des valeurs mobilières. Si vous n'avez pas les moyens de vous payer un avocat, une [clinique d'arbitrage et de médiation](#) d'une faculté de droit pourrait vous aider à régler gratuitement un différend lié aux valeurs mobilières.

Dans certains cas, la Financial Industry Regulatory Authority, Inc. (FINRA) peut vous aider à résoudre un conflit avec un professionnel des services financiers. Pour en savoir plus, lisez [Initier une procédure d'arbitrage ou de médiation](#). Renseignements supplémentaires

Pour poser une question ou signaler un problème concernant vos placements, votre compte de placement ou un professionnel de la finance, contactez-nous [en ligne](#) ou appelez la ligne d'aide aux investisseurs sans frais de la SEC au (800) 732-0330 (si vous êtes à l'extérieur des États-Unis, composez le 1 202 551-6551).

Consultez [Investor.gov](#), le site Web de la SEC pour les investisseurs individuels.

Recevez les alertes et les bulletins des investisseurs de l'OIEA par [courriel](#) ou par [fil RSS](#). Suivez l'OIEA sur [Twitter](#) @SEC_Investor_Ed. Aimez l'OIEA sur [Facebook](#) à facebook.com/secinvestoreducation.