

**OANDA (CANADA) CORPORATION ULC**

*Pour la version française, voir ci-dessous*

**RELATIONSHIP DISCLOSURE  
Order-Execution-Only**

**IMPORTANT – PLEASE READ CAREFULLY:** OANDA (Canada) Corporation ULC (“OANDA”) believes that it is important to provide you with certain information concerning its relationship with you and assisting you becoming aware of the risks involved in entering over-the-counter contracts for foreign currency, precious metals, and contracts for difference (“CFDs”) (collectively, “OTC Contracts”).

**In order to open and operate an fxTrade account with OANDA, you must indicate that you have read and understood this Relationship Disclosure statement (“Statement”). Please read this Statement in its entirety.**

OANDA is registered as an investment dealer with securities regulatory authorities in each province and territory in Canada, a derivatives dealer in Quebec and a suitability-exempt dealer member of the Investment Industry Regulatory Organization of Canada (“IIROC”). OANDA does not currently accept Alberta residents as clients.

The following brochures are provided at the bottom of this document:

- How IIROC protects investors
- Making a Complaint: A Guide for Investors Part 1 of 2
- How Can I Get My Money Back: A Guide for Investors Part 2 of 2
- Canadian Investor Protection Fund (CIPF) Brochure

Products and Services

Customers may trade in contracts for differences on a variety of asset classes, OTC Contracts on a leveraged basis through their fxTrade account on an order-execution-only basis. OANDA offers a variety of OTC Contracts and continuously updates its products. A current list of products offered by OANDA is available online.

Nature of the Relationship

OANDA deals with clients on an order-execution-only basis. This means OANDA only provides the systems and services required for clients to enter their trades with OANDA.

OANDA does not provide advice or recommendations to clients. Clients are solely responsible for making all investment decisions in their accounts at OANDA.

OANDA may make available certain educational materials to clients, as well as links to partners who may provide certain services which OANDA believes to be of use to clients. In no case is the provision of such materials or links intended by OANDA to be construed as advice or recommendations, nor should clients treat these materials and links as such.

No Suitability Determination

OANDA will not be responsible for making a suitability determination for the client. OANDA will not consider each client's personal and financial circumstances, investment needs and objectives, investment knowledge, risk profile, investment time horizon, nor other similar factors.

Account Reporting

Trade confirmations are displayed electronically to customers logged into their fxTrade account, and PDF trade confirmations are available through the web portal. Where there is account activity, monthly and annual account statements are generated. Account statements and your transaction history are available through your online fxTrade account. Given the highly leveraged nature of OTC Contracts trading, account percentage return information is not provided, however performance measures are available through your monthly and annual statements. Performance can be measured through realized and unrealized profit/loss amounts and through changes in your cash balance and NAV, which are all provided on your statements. Your annual statement also provides a summary of your account fees including the total mark-up you've paid on your OTC contracts trading throughout the year.

Other Documentation

In addition to the above, clients are provided with the following documentation in relation to their accounts with OANDA: Welcome Letter, this Relationship Disclosure document (which has been amalgamated with Risk Disclosure document); Privacy Policy, Customer Agreement; API License Agreement, Conflicts of Interest Disclosure and IIROC Complaints Brochure. Other account documents will be made available depending on the nature of the account, and the individuals involved.

Other documentation which may be provided to clients in accordance with IIROC Rules are: a summary statement of OANDA's financial position as of the close of OANDA's latest full fiscal year; and a current list of OANDA's partners, Executives, and Directors.

#### Fees and Charges

OANDA does not charge commissions or service fees for trading or maintaining your fxTrade account, other than an inactivity fee if your account is designated as "inactive", which may occur if there are no open Trades in your account for an extended period of time. OANDA may impose Inactivity Fees on inactive accounts, to be calculated and charged in such manner as OANDA shall publish from time to time on the OANDA website.

Your cost of trading is incorporated in the spread. If you open a trade and then immediately close it before the price moves, then you have effectively paid OANDA the spread on the currency pair for the round trip execution. Hence, in effect, you pay the equivalent of half the spread, on average, for each (opening or closing) trade you execute on fxTrade. For full disclosure, OANDA publishes its spreads on its website.

In addition, holding a position overnight may result in either a Financing Charge or a Financing Credit. Rates used for calculating Financing Charges and Financing Credits are variable and are set by OANDA in its sole discretion. All such Financing Charges and Financing Credits shall be calculated at such rates, and credited or charged, as the case may be, in such manner as OANDA shall publish from time to time on the OANDA website.

Fees may also arise, depending on the frequency and method of withdrawals. Withdrawal fees are listed on our website. Customers may also incur service fees charged by the financial service provider, when depositing funds, for example, when depositing by credit card, wire or PayPal.

Further information on these fees is provided in your Customer Agreement and on the OANDA website.

#### Conflicts of Interest

OANDA is committed to address existing and potential material conflicts of interest situations, which cannot be avoided, in the best interest client and will disclose, where required, to the client in a timely manner, upon identification of the conflict. Please refer to OANDA Conflicts of Interest Disclosure document for more details.

#### Trusted Contact Person

OANDA is required to take reasonable steps to obtain from each individual client the name and contact information of a person that the client trusts to assist OANDA in protecting the client's investments. This person does not make any decision on behalf of client. With client's written consent, OANDA may contact this person to confirm or make inquiries about any of the following: (i) client's current contact information; (ii) the name and contact information of a legal representative of the client, if any; (iii) OANDA's concerns about possible financial exploitation of the client, or (iv) OANDA's concern about client's mental capacity as it relates to financial decision making. This does not apply to non-individual clients.

#### Temporary Hold

OANDA may place a temporary hold on a financial transaction or on the withdrawal or transfer of cash or securities from client's account if OANDA reasonably believes: (i) client might have an illness, impairment, disability or aging-process limitation that places the client at risk of financial exploitation, and (ii) financial exploitation of the client has occurred, has been attempted or will be attempted. A notice of the temporary hold and the reasons for the temporary hold will be provided to client as soon as possible after placing the temporary hold.

#### Customer Satisfaction

OANDA is dedicated to providing the best trading experience for our customers. If you have any concerns we encourage you to contact your Customer Experience Team immediately. Our team is available 24/5 by email, live online chat, or phone. If you have a complaint, please refer to OANDA's complaint process, available on our website, or contact our Client Experience Team for assistance. External resources are also available to our clients. See the IIROC brochures on

making a complaint at the bottom of this document. For further information on raising a complaint with the Ombudsman for Banking Services and Investments (“OBSI”), please visit the OBSI website.

#### Amendments

You agree that OANDA may change any of the terms and conditions of this Statement, add additional terms and conditions to this Statement and/or eliminate any term or condition of this Statement at any time by posting such amendments, and their effective dates, on the OANDA website and sending you an e-mail, to the e-mail address you have given OANDA, notifying you that a change has been made. If OANDA follows this procedure, you agree that you and OANDA will be legally bound by the change, whether or not you actually receive the e-mail OANDA sends and whether or not you access the change, if you use OANDA’s services provided hereunder after the amendment’s effective date. You agree that OANDA may change its services provided hereunder at any time by posting the change on its website, and that OANDA is not obligated to provide you with any separate notification with respect to such change. YOU AGREE THAT USE OF OANDA’S SERVICES PROVIDED HEREUNDER AFTER A POSTED CHANGE TO THIS STATEMENT OR TO THE SERVICES MEANS THAT YOU ACCEPT THE CHANGE, WHETHER OR NOT YOU ACTUALLY KNOW OF IT.

## RISK DISCLOSURE

OTC Contracts are not executed on an exchange and are not cleared on a central clearing organization. They are obligations of OANDA and you may not be afforded all of the regulatory and financial protections offered by exchange-traded contracts. Both you and OANDA are obliged to perform your respective obligations under each transaction in accordance with its terms. The terms of each OTC Contract are set out in OANDA's fxTrade Customer Agreement, which applies to every transaction you enter into with OANDA. We recommend that you familiarize yourself with CFD and currency trading with OANDA using an fxTrade Practice account before using fxTrade.

OANDA establishes the prices at which it offers to trade with you based on prices that are made or quoted to OANDA by the banks, financial institutions, exchanges and counterparties with which it does business and which may not be the same as prices available from other sources. These prices depend on fluctuations in the financial markets which are outside OANDA's control. Financial markets in general and these products in particular are volatile and can move rapidly, particularly in response to news events. In addition the assets underlying CFDs are different from one another and there are specific risks for each item. These assets also differ from currencies (and different currencies also carry different risks). The past performance of an underlying asset, CFD or currency is not an indicator of future performance.

There may be instances where OANDA does not receive a price in respect of certain or all underlying assets due to market disruption or closure. OANDA may prohibit opening or closing a position if OANDA does not have pricing data available in respect of the underlying asset or currency. These situations involve risk for you as there may be market changes while you are unable to trade and this could adversely affect any open positions.

In entering into OTC Contracts you should understand that OANDA is acting solely in the capacity of an arm's length contractual counterparty to you and not in the capacity of your financial advisor or fiduciary. Accordingly, you should not regard any transaction, proposal, suggested hedging strategies or other written materials or oral communications from OANDA as investment recommendations or advice or as expressing OANDA's views as to whether a particular transaction is suitable for you or meets your financial objectives.

Using borrowed money to finance the purchase of OTC Contracts involves greater risk than using cash resources only. If you borrow money from such purchases, your responsibility to repay the loan and pay interest as required by its terms remains the same even if the value of the contracts purchased declines. Do not invest money you are not in a position to lose.

OANDA's trading system is designed to automatically liquidate all open positions if your margin deposit is in jeopardy so that you cannot lose more than the funds you have on deposit in your trading account. Margin closeouts may occur without warning in accordance with OANDA's Margin Rules and all your open positions will be closed. You are responsible for monitoring your account to avoid unexpected margin closeouts. To limit your losses OANDA encourages you to employ risk-reducing strategies such as using Pending Orders, but you should be aware that market conditions may make it impossible to close out your order at the level specified.

There are risks associated with utilizing an Internet-based trade execution software application including, but not limited to, the failure of hardware and software. While OANDA maintains back up systems and contingency plans to minimize the possibility of system failure, OANDA does not control signal power, reception, routing via the Internet, configuration of your equipment or the reliability of your connection to the Internet. The result of any failure of the foregoing may be that your order is either not executed according to your instructions, or is not executed at all.

OANDA's hours of operation coincide with the global financial markets. Trading is available from Sunday approximately 5 p.m. to Friday 5 p.m., New York time. During weekends you will not be able to close existing positions or open new positions. Also, spreads (the difference between the bid price and the ask price) typically widen at 4:15 p.m. Friday, to reflect decreased liquidity in the global markets. And, it is possible for market prices to significantly change or "gap" when trading resumes on Sunday. Therefore, you must ensure that you maintain sufficient margin in your fxTrade account at all times to avoid a margin closeout. To reduce the risk of a margin closeout, reduce or close your overall positions or add more funds to your fxTrade account and to prevent unwanted order execution, consider widening your take profits, stop losses or trailing stops prior to the weekend.

Customers' accounts are protected by the Canadian Investor Protection Fund ("CIPF") for up to \$1,000,000 CAD within specified limits. More information describing the nature and limits of coverage is available in the brochure provided at the end of this document.

## RISK INFORMATION DOCUMENT FOR DERIVATIVES PRESCRIBED BY CANADIAN REGULATORS

This brief document does not disclose all of the risks and other significant aspects of trading in futures contracts, options or other derivatives. In light of the risks, you should undertake such transactions only if you understand the nature of the contracts (and contractual relationships) into which you are entering and the extent of your exposure to risk. Trading in derivatives is not suitable for many members of the public. You should carefully consider whether trading is appropriate for you in light of your experience, objectives, financial resources and other relevant circumstances.

### Futures Contracts

#### (1) Effect of “Leverage” or “Gearing”

Transactions in futures contracts carry a high degree of risk. The amount of initial margin is small relative to the value of the futures contract so that transactions are “leveraged” or “geared”. A relatively small market movement will have a proportionately larger impact on the funds you have deposited or will have to deposit: this may work against you as well as for you. You may sustain a total loss of initial margin funds and any additional funds deposited with the firm to maintain your position. If the market moves against your position or margin levels are increased, you may be called upon to pay substantial additional funds on short notice to maintain your position. If you fail to comply with a request for additional funds within the time prescribed, your position may be liquidated at a loss and you will be liable for any resulting deficit.

#### (2) Risk-reducing Orders or Strategies

The placing of certain orders (e.g. “stop-loss” order, where permitted under local law, or “stop-limit” orders) which are intended to limit losses to certain amounts may not be effective because market conditions may make it impossible to execute such orders. Strategies using combinations of positions, such as “spread” and “straddle” positions may be as risky as taking simple “long” or “short” positions.

### Options

#### (3) Variable Degree of Risk

Transactions in options carry a high degree of risk. Purchasers and sellers of options should familiarize themselves with the type of option (i.e. put or call) which they contemplate trading and the associated risks. You should calculate the extent to which the value of the options must increase for your position to become profitable, taking into account the premium and all transaction costs.

The purchaser of options may offset or exercise the options or allow the options to expire. The exercise of an option results either in a cash settlement or in the purchaser acquiring or delivering the underlying interest. If the option is on a futures contract, the purchaser will acquire a futures position with associated liabilities for margin (see the section on Futures Contracts above). If the purchased options expire worthless, you will suffer a total loss of your investment which will consist of the option premium plus transaction costs. If you are contemplating purchasing deep-out-of-the-money options, you should be aware that the chance of such options becoming profitable ordinarily is remote.

Selling (“writing” or “granting”) an option generally entails considerably greater risk than purchasing options. Although the premium received by the seller is fixed, the seller may sustain a loss well in excess of that amount. The seller will be liable for additional margin to maintain the position if the market moves unfavourably. The seller will also be exposed to the risk of the purchaser exercising the option and the seller will be obligated to either settle the option in cash or to acquire or deliver the underlying interest. If the option is on a futures contract, the seller will acquire a position in a future with associated liabilities for margin (see the section on Futures Contracts above). If the option is “covered” by the seller holding a corresponding position in the underlying interest or a futures contract or another option, the risk may be reduced. If the option is not covered, the risk of loss can be unlimited.

Certain exchanges in some jurisdictions permit deferred payment of the option premium, exposing the purchaser to liability for margin payments not exceeding the amount of the premium. The purchaser is still subject to the risk of losing the premium and transaction costs. When the option is exercised or expires, the purchaser is responsible for any unpaid premium outstanding at that time.

### Additional Risks Common to Derivatives

#### (4) Terms and Conditions of Contracts

You should ask the firm with which you deal about the terms and conditions of the specific futures contracts, options or other derivatives which you are trading and associated obligations (e.g. the circumstances under which you may become obligated to make or take delivery of the underlying interest and, in respect of options, expiration dates and restrictions on the time for exercise).

Under certain circumstances the specifications of outstanding contracts (including the exercise price of an option) may be modified by the exchange or clearing house to reflect changes in the underlying interest.

#### (5) Suspension or Restriction of Trading and Pricing Relationships

Market conditions (e.g. liquidity) and/or the operation of the rules of certain markets (e.g. the suspension of trading in any contract or contract month because of price limits or "circuit breakers") may increase the risk of loss by making it difficult or impossible to effect transactions or liquidate/offset positions. If you have sold options, this may increase the risk of loss.

Further, normal pricing relationships between the underlying interest and the derivative may not exist. This can occur when, for example, the futures contract underlying the option is subject to price limits while the option is not.

The absence of an underlying reference price may make it difficult to judge "fair" value.

#### (6) Deposited Cash and Property

You should familiarize yourself with the protections accorded money or other property you deposit for domestic and foreign transactions, particularly in the event of a firm insolvency or bankruptcy. The extent to which you may recover your money or property may be governed by specific legislation or local rules. In some jurisdictions, property which had been specifically identifiable as your own will be prorated in the same manner as cash for purposes of distribution in the event of a shortfall.

#### (7) Commission and Other Charges

Before you begin to trade, you should obtain a clear explanation of all commissions, fees and other charges for which you will be liable. These charges will affect your net profit (if any) or increase your loss.

#### (8) Transactions in Other Jurisdictions

Transactions on markets in other jurisdictions, including markets formally linked to a domestic market, may expose you to additional risk. Such markets may be subject to regulation which may offer different or diminished investor protection. Before you trade you should inquire about any rules relevant to your particular transactions. Your local regulatory authority will be unable to compel the enforcement of the rules of regulatory authorities or markets in other jurisdictions where your transactions have been effected. You should ask the firm with which you deal for details about the types of redress available in both your home jurisdiction and other relevant jurisdictions before you start to trade.

#### (9) Currency Risks

The profit or loss in transactions in foreign currency-denominated derivatives (whether they are traded in your own or another jurisdiction) will be affected by fluctuations in currency rates where there is a need to convert from the currency denomination of the derivative to another currency.

#### (10) Trading Facilities

Most open-outcry and electronic trading facilities are supported by computer-based component systems for the order-routing, execution, matching, registration or clearing of trades. As with all facilities and systems, they are vulnerable to temporary disruption or failure. Your ability to recover certain losses may be subject to limits on liability imposed by the system provider, the market, the clearing house and/or member firms. Such limits may vary; you should ask the firm with which you deal for details in this respect.

#### (11) Electronic Trading

Trading on an electronic trading system may differ not only from trading in an open-outcry market but also from trading on other electronic trading systems. If you undertake transactions on an electronic trading system, you will be exposed to risks associated with the system, including the failure of hardware and software. The result of any system failure may be that your order is either not executed according to your instructions or is not executed at all. Your ability to recover certain losses which are particularly attributable to trading on a market using an electronic trading system may be limited to less than the amount of your total loss.

#### (12) Off-exchange Transactions

In some jurisdictions, and only then in restricted circumstances, firms are permitted to effect off-exchange transactions. The firm with which you deal may be acting as your counterparty to the transaction. It may be difficult or impossible to liquidate an existing position, to assess the value, to determine a fair price or to assess the exposure to risk. For these reasons, these transactions may involve increased risks.

Off-exchange transactions may be less regulated or subject to a separate regulatory regime. Before you undertake such transactions, you should familiarize yourself with applicable rules.

### **BENCHMARKS AND INVESTMENT PERFORMANCE**

When investing your money, the absolute amount of money you may gain or lose is important. However, it is also important to understand how any gain or loss in your portfolio compares with the broader market. Benchmarks can serve to provide a measure of context in terms of how your investment portfolio has performed compared with that of a similar set of investments.

When using a benchmark as a tool of comparison in this way, it is important to use one which is relevant for the investments being evaluated. You should ensure you are comparing like with like, to make sure the relative performance of your investments against the benchmark is appropriate and meaningful. For example, the S&P/TSX 60 could be used as a benchmark for large-capitalization Canadian equities, or the S&P 500 as a benchmark for a broad selection of US equities. These benchmarks would not be appropriate for comparing the performance of, for example, a portfolio of bonds or European equities.

Unfortunately, for spot foreign exchange contracts (spot fx) and/or contracts for difference (CFDs), no widely-accepted benchmarks along the lines of the S&P/TSX 60 or S&P 500 have been developed. Therefore, in the absence of any accepted benchmark for spot fx and CFDs, OANDA Canada does not provide benchmark comparisons in our account reporting to you.

# How IIROC protects investors

Protecting Investors and Supporting  
Healthy Capital Markets Across Canada





You're discussing your investment needs with a financial advisor registered with the Investment Industry Regulatory Organization of Canada (IIROC).

Smart move. Here's why:

**IIROC Works to Protect Investors** throughout your experience with a Registered Investment Advisor

Your advisor is providing you with this brochure so that you understand the advantages and protections offered by investing through an IIROC-regulated advisor and firm.

IIROC regulates the activities of all Canadian investment dealer firms and the advisors they employ.

These companies and their investment advisors must meet IIROC's high ethical and professional standards.

We conduct regular reviews of all firms to make sure they comply with our rules and we take disciplinary action if our rules and standards are broken by firms or their advisors.

IIROC Registration Means **Your Advisor Meets Our High Standards**



To become registered with IIROC, your investment advisor passed a series of background checks and tests to ensure he or she meets our experience requirements and professional standards.

IIROC-registered advisors must also complete mandatory continuing education courses to stay up to date on our rules, financial products and industry trends.

You can make sure your investment advisor is registered with IIROC and find out if he or she has ever been disciplined for breaking our rules by searching the **AdvisorReport** on our website.

Your IIROC-Registered  
Advisor **Must Understand  
and Address Your  
Financial Needs**



Before your advisor can open an account and provide you with financial services, he or she will ask you a series of questions to understand how to best meet your particular needs.

This “Know Your Client” process is an IIROC requirement that ensures your advisor is familiar with your financial situation, investment knowledge and objectives, tolerance for risk and the time horizon for your investment objectives, before making investment recommendations.

This may take more than one meeting, but please provide the information your advisor requests. This will help ensure that your advisor offers you investment account types, strategies and products that are suitable for your individual financial needs and circumstances.

Your Advisor  
**Must Keep You  
Informed** about  
Your Investments



IIROC requires your advisor to share information with you about the products, services and account types you are offered and any associated fees and charges.

Most of this information will be included in a Relationship Disclosure Document, which you should read carefully.

Your advisor must also keep you updated with regular account statements and periodic reports on the fees and charges you pay and on the performance of your investments.

As an investor, you can protect yourself by reading and understanding the information IIROC requires your advisor to provide.

Ask your advisor about any information you do not understand.

## You also Benefit from **other Protections**



All IIROC member firms must maintain an adequate cushion of capital, which reduces the risk of them becoming insolvent.

Firms must also keep your investments separate from their own assets.

Your account is also eligible for protection by the Canadian Investor Protection Fund, which covers up to

# \$1,000,000

per account if an IIROC-regulated firm becomes insolvent. You can learn more at [www.cipf.ca](http://www.cipf.ca).

## Your Complaints Must be Addressed



If you have a concern about your advisor or investment firm, you can complain directly to them and they must address your complaint in accordance with IIROC standards. The firm must also report your complaint to IIROC so we can ensure it has been dealt with appropriately.

IIROC can also investigate your complaint and, if necessary, take disciplinary action.

**You can contact IIROC directly at 1-877-442-4322 or email us at [InvestorInquiries@iroc.ca](mailto:InvestorInquiries@iroc.ca).**

## Need More Information?



**Please visit [www.iroc.ca](http://www.iroc.ca) to:**

Make sure your investment advisor is registered and the firm that employs your advisor is regulated

Find out if your advisor has ever been disciplined by IIROC for breaking our rules

Get more information about opening an account and understand the importance of providing complete information to your advisor

Learn more about how IIROC protects investors and supports healthy capital markets

# Questions?

## CONTACT US:

Tel: 1-877-442-4322

Fax: 1-888-497-6172

Email: [investorinquiries@iiroc.ca](mailto:investorinquiries@iiroc.ca)

## TORONTO (HEAD OFFICE)

121 King Street West

Suite 2000

Toronto, Ontario

M5H 3T9

## MONTREAL

525 Viger Avenue West

Suite 601

Montréal, Québec

H2Z 0B2

## CALGARY

Bow Valley Square 3

255-5th Avenue S.W.

Suite 800

Calgary, Alberta

T2P 3G6

## VANCOUVER

Royal Centre

1055 West Georgia Street

Suite 2800

P.O. Box 11164

Vancouver, British Columbia

V6E 3R5

[www.iiroc.ca](http://www.iiroc.ca)

# Making a Complaint

## A Guide for Investors

PART 1 OF 2

Investment Industry Regulatory  
Organization of Canada

Protecting Investors and Supporting  
Healthy Capital Markets Across Canada



## The Investment Industry Regulatory Organization of Canada (IIROC) **Protects Investors and Supports Healthy Capital Markets**

- **All** Canadian investment firms and individual investment advisors dealing in Canada's stock and bond markets **must** be registered with IIROC
- IIROC-regulated companies and their investment advisors **must** meet our high ethical and professional standards
- IIROC conducts regular reviews of registered investment firms to make sure they comply with our rules
- IIROC takes action if our rules are broken or our standards are not met

Do you have concerns about the conduct or behaviour of your **IIROC-regulated investment firm or advisor**?



**You can make a complaint to any and/or all of the following:**

- Your investment advisor
- The supervisor/branch manager who oversees your investment advisor
- The firm where your advisor works
- Directly to IIROC

Account losses are not necessarily an indication that your advisor has engaged in misconduct, as most investments carry a degree of risk, with no guarantee of profitability. When you complain to IIROC, we will review your complaint to determine whether our rules have been broken.

First – check to ensure  
**your investment advisor  
is regulated by IIROC**



Make sure you are dealing with an IIROC-regulated investment firm and that your advisor is registered with us.

**www.iiroc.ca** provides a list of all the firms we regulate and a database of the advisors they employ.

**Our online database can help you find out more about**

- the background, qualifications and employment history of your advisor
- any record of IIROC disciplinary action.



Do you believe  
**your investment firm or  
advisor may have acted  
improperly or unethically?**

**For example by:**

- Buying or selling investments without your approval
- Making excessive trades in your investment account
- Recommending investments that are not suitable for you (such as too risky)

If you believe your investment firm or advisor may have broken IIROC's rules or failed to meet our professional standards, **we want to hear from you.**

If our investigation concludes that an investment firm and/or individuals working for the firm have broken our rules, we may take disciplinary action to hold them accountable. This could result in warnings, reprimands, fines, suspensions and/or permanent bans for advisors and firms.

Please note that IIROC discipline **cannot provide compensation** to investors or force firms or individual advisors to do so.



## Don't Delay!



Please make your complaint as quickly as possible. If too much time passes between the issue arising and your complaint, it might not be possible to investigate properly. As well, if you are seeking compensation through other channels (see page 9), there are time limits for taking action.

### How to file a complaint with IIROC

IIROC has a dedicated Complaints & Inquiries department, which you can contact in four ways:

Use our secure  
downloadable form:  
Complaint Form

Send us an email:  
investorinquiries@iiorc.ca

Call us toll free:  
1-877-442-4322

Fax us at:  
1-888-497-6172

## What we need to follow up on your complaint



- **Please provide IIROC with as much information as possible**, including your name and contact information, as well as the name and contact information for any individual or firm mentioned in your complaint.
- **Keep a file of all documents that relate to your account and your specific issue.** Include copies of letters and email messages. Keep records of conversations – dates, times and details of what was said, as well as any other information you feel is important.
- **You don't need to "prove" your case.** Just provide IIROC with the facts and your supporting documents. You can talk to IIROC staff to help you determine what information is important for our review.
- **Please be prepared to cooperate.** If we decide to take disciplinary action, you may be asked to participate as a witness.



## What happens when you file a complaint?



### When you file a complaint with IIROC:

1. We will let you know we have received it.
2. We will update you after we have reviewed your complaint and decided whether we will proceed with an investigation.

We carefully review all the information we receive to see if IIROC's rules have been broken and if we need to take further action.

IIROC helps protect you by ensuring **your complaints are investigated appropriately**



If you complain to the investment firm directly, IIROC requires that the firm abide by our rules for handling client complaints. IIROC-regulated firms must report all written client complaints about possible breaches of our rules so we can determine **whether to conduct our own investigation**.

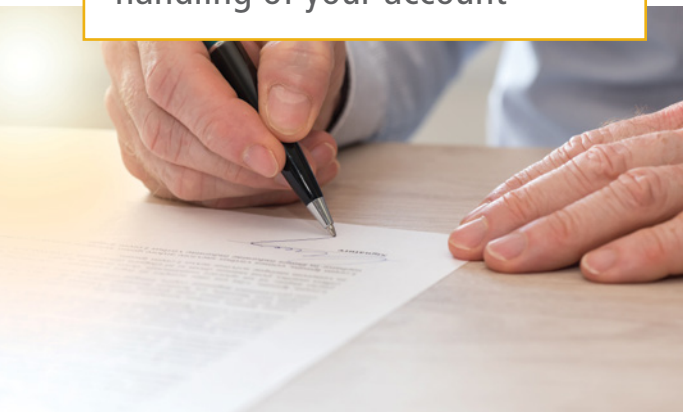
While IIROC does not review customer service issues, we ensure that the firms we regulate respond to such complaints.

If you have a **customer service** complaint, for example:

- Difficulty getting in touch with your advisor
- Being asked to move your account to another firm

and you put your complaint in writing, the firm must provide you with a written response.

## If you complain to the firm or someone at the firm about their handling of your account



### The firm is required to:

1. Acknowledge your complaint within five business days
2. Provide you with their final response within 90 calendar days, including:
  - a summary of your complaint
  - results of their investigation
  - an explanation of their final decision and
  - options available to you for seeking compensation if you are not satisfied with the firm's response.

## What if I'm not satisfied with the investment firm's response?

If your complaint is not resolved with the firm, you have several options:

- The **Ombudsman for Banking Services and Investments** resolves disputes between participating investment firms and investors. Visit [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca) or call 1-888-451-4519.
- Québec residents can contact the **Autorité des marchés financiers**. Visit <https://lautorite.qc.ca/en/general-public/> or call 1-877-525-0337.
- Arbitration is available through **ADR Chambers** ([adrchambers.com/ca](http://adrchambers.com/ca) or 1-800-856-5154) and in Québec through the **Canadian Commercial Arbitration Centre** ([www.ccac-adr.org/en/](http://www.ccac-adr.org/en/) or 1-800-207-0685).
- You also have the option of going to court, but you should first get advice from a lawyer.

## How can I get money back?

See our brochure online [How Can I Get My Money Back?](#) for more information.

# Questions?

## **CONTACT US:**

**Tel:** 1-877-442-4322

**Fax:** 1-888-497-6172

**Email:** [investorinquiries@iiroc.ca](mailto:investorinquiries@iiroc.ca)

## **TORONTO (HEAD OFFICE)**

121 King Street West

Suite 2000

Toronto, Ontario

M5H 3T9

## **MONTREAL**

525 Viger Avenue West

Suite 601

Montréal, Québec

H2Z 0B2

## **CALGARY**

Bow Valley Square 3

255-5th Avenue S.W.

Suite 800

Calgary, Alberta

T2P 3G6

## **VANCOUVER**

Royal Centre

1055 West Georgia Street

Suite 2800

P.O. Box 11164

Vancouver, British Columbia

V6E 3R5

**[www.iiroc.ca](http://www.iiroc.ca)**

# How Can I Get My Money Back? A Guide for Investors

PART 2 OF 2

Investment Industry Regulatory  
Organization of Canada

Protecting Investors and Supporting  
Healthy Capital Markets Across Canada

## The Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI)

### Seeking Financial Compensation



If you've suffered a financial loss because your investment advisor or firm acted improperly, you will likely ask, "How can I get my money back?"

First of all, it's important you act promptly. There are **time limits** attached to all of the options available to you.

The first step in seeking compensation is to make a **written complaint** directly to your investment advisor and his/her firm. They must provide you with a substantive response to your claim **within 90 days**.

#### Still not satisfied?

Please go directly to OBSI or consider the other options outlined in this brochure.

**You can contact OBSI at:**  
1-888-451-4519  
[ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
[www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

OBSI is Canada's free, independent service for resolving investment and banking disputes with participating firms.

IIROC requires all the investment firms it regulates to take part in the OBSI process.

Some firms may suggest you use their own internal ombudsman first, but it is your choice whether or not to participate in that process. It is voluntary.

If you've already formally complained to your investment firm and feel your complaint wasn't resolved to your satisfaction, you have **up to 180 days** from the time you receive the firm's written response to submit a complaint to OBSI.

It is important to know that if you choose to use a firm's internal ombudsman, you will have less than 180 days to complain to OBSI as the 180 time limit begins to apply **after** the firm's written response to you. **You do not need to appeal the firm's decision to the internal ombudsman before going to OBSI.**

OBSI can recommend compensation up to \$350,000 but its decisions are not legally binding. Many firms will compensate the complainant but some choose not to.

## Going to Court



There is no limit to the amount of compensation you can claim. It is a good idea to get advice from a lawyer before pursuing legal action, as this can be an expensive option.

There is also a statute of limitations on legal action. This means there are legal time limits and you could run out of time to pursue some of your claims in court.

If you choose legal action, your provincial law society can help you find a lawyer. For a list of provincial law societies, go to [www.flsc.ca](http://www.flsc.ca).

## Arbitration

Arbitration is a process where a qualified arbitrator – chosen in consultation with both you and the investment firm – hears both sides and makes a final, **legally binding decision** about your complaint.

IIROC requires all the investment firms it regulates to take part in this option if you choose to go to arbitration.

The arbitrator acts as the judge in the proceedings and reviews facts presented by each side of the dispute. Either side can choose to be represented by a lawyer, though this is not required. Arbitrators can award up to \$500,000.

There are **costs** to using arbitration, often less than the cost of going to court. The arbitration fees themselves are usually divided between the two parties. When you file your case, you can decide whether to give the arbitrator the added power to award legal costs on top of any other award, in which case the unsuccessful party would pay the other party's legal costs.

**IIROC has designated two independent arbitration organizations:**

**ADR Chambers**  
1-800-856-5154  
[www.adrchambers.com](http://www.adrchambers.com)

**In Québec:** Canadian Commercial  
Arbitration Centre  
1-800-207-0685  
[www.ccac-adr.org/en/](http://www.ccac-adr.org/en/)

## Compensation Options



CHANNEL	TIME LIMIT* TO COMPLAIN	AWARD LIMIT	COST	DECISION BINDING
OBSI	Yes	Up to \$350,000	No	No
Court	Yes	None	Yes	Yes
Arbitration	Yes	Up to \$500,000	Yes	Yes
Québec / AMF	Yes	Up to \$200,000	No	No

\*It is important to understand the time limits of each option.

## In Québec: AMF Mediation Services

If you live in Québec you can use the free services of the **Autorité des marchés financiers** (AMF). You must first make a formal complaint to your investment firm. If you are not satisfied with its response, you can ask the firm to transfer your complaint to the AMF.

The AMF will assess the complaint and may offer mediation services, though firms are not required to participate.

### For more information on the AMF:

1-877-525-0337

[renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca)

[www.lautorite.qc.ca/en/](http://www.lautorite.qc.ca/en/)

## Other options if you live in Manitoba, New Brunswick or Saskatchewan

Securities regulators in these provinces can order a person or company that has broken provincial securities law to pay compensation. These orders are enforced similar to court judgments.

### For more information, contact:

Manitoba Securities Commission:

[www.mbsecurities.ca/index.html](http://www.mbsecurities.ca/index.html)

New Brunswick Financial and Consumer

Services Commission: [FCNB.ca](http://FCNB.ca)

Financial and Consumer Affairs Authority of  
Saskatchewan: [www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca)



## Understanding IIROC's Role



As an investor you can complain to IIROC and we will review your complaint to determine whether or not your advisor and/or firm has broken our rules. If we find that our rules have been broken, we may take disciplinary action including fines, suspensions or permanent bans. However, IIROC cannot provide compensation to you or force an investment firm or individual advisor to reimburse you.

**If you have questions, please contact  
IIROC at:**

Tel: 1-877-442-4322

Fax: 1-888-497-6172

Email: [investorinquiries@iroc.ca](mailto:investorinquiries@iroc.ca)

# Questions?

## CONTACT US:

Tel: 1-877-442-4322

Fax: 1-888-497-6172

Email: [investorinquiries@iiroc.ca](mailto:investorinquiries@iiroc.ca)

## TORONTO (HEAD OFFICE)

121 King Street West

Suite 2000

Toronto, Ontario

M5H 3T9

## MONTREAL

525 Viger Avenue West

Suite 601

Montréal, Québec

H2Z 0B2

## CALGARY

Bow Valley Square 3

255-5th Avenue S.W.

Suite 800

Calgary, Alberta

T2P 3G6

## VANCOUVER

Royal Centre

1055 West Georgia Street

Suite 2800

P.O. Box 11164

Vancouver, British Columbia

V6E 3R5

[www.iiroc.ca](http://www.iiroc.ca)

# CIPF

Canadian Investor Protection Fund

# Canadian Investor Protection Fund



## **WHAT DOES THE CANADIAN INVESTOR PROTECTION FUND DO FOR INVESTORS?**

If you have an account with a member firm, and that firm fails, CIPF works to ensure that any property being held for you by the firm at that time is given back to you, within certain limits. Property can include cash and securities.

To help you get started, a list of the initial steps that you may wish to take if your firm fails is available on CIPF's website at [www.cipf.ca](http://www.cipf.ca).

# What does CIPF cover?

## **CIPF COVERS:**

Missing property – This is property held by a member firm on your behalf that is not returned to you following the firm's insolvency. Missing property can include:

- cash
- securities
- other property described in CIPF's Coverage Policy

A “security” is a type of financial instrument. Some examples of securities are: bonds, GICs (guaranteed investment certificates) and shares or stock of a company. A share or stock is an ownership interest in a company issued by that company. The company or other legal entity that issues the securities is often called the “issuer” of the securities.

## **CIPF DOES NOT COVER:**

Not all losses that may arise are covered by CIPF. For example, CIPF does not cover losses resulting from any of the following:

- a drop in the value of your investments for any reason
- investments that were not suitable for you
- fraudulent or other misrepresentations that were made to you
- misleading information that was given to you
- important information that was not disclosed to you
- poor investment advice
- the insolvency or default of the company or organization that issued your security (the entity that you invested in)
- other exclusions identified in the CIPF Coverage Policy



## **DOES CIPF GUARANTEE THE VALUE OF YOUR INVESTMENT?**

No. CIPF does not guarantee the value of your property.

## **EXAMPLE OF HOW CIPF COVERAGE WORKS**

If you bought one hundred shares of Company X at \$50 per share through a member firm, and the share value on the day of the member firm's insolvency was \$30, CIPF's objective would be to ensure the return of the one hundred shares to you because that's the property in your account at the date of insolvency. If the one hundred shares are not returned to you, CIPF would provide compensation based on the value of the missing shares on the day of the member firm's insolvency. In this example, that's \$30 per share.

## **WHO PAYS FOR THIS COVERAGE AND HOW DO I GET IT?**

You're automatically eligible for coverage if you have an account with a member firm that is used solely for investing in securities or in futures contracts. And because CIPF is funded by its member firms, you do not pay a fee for CIPF protection. Non-residents and non-citizens are eligible for coverage.



## **WHO ARE CIPF MEMBER FIRMS?**

Member firms are investment dealers that are members of IIROC (Investment Industry Regulatory Organization of Canada). Approximately 170 investment dealers across Canada are CIPF members. Please see CIPF's website for a list.

## **WHAT ARE THE COVERAGE LIMITS?**

CIPF will provide compensation for the value of the missing property as at the date of insolvency, up to the limits prescribed in the CIPF Coverage Policy.

For an individual holding one or more accounts with a member firm, the limits on CIPF protection are as follows:

- \$1 million for all general accounts combined, plus
- \$1 million for all registered retirement accounts combined, plus
- \$1 million for all registered education savings plans (RESPs) combined.

The limits of coverage for other types of clients are outlined on CIPF's website.

All coverage by CIPF is subject to the terms and conditions of the CIPF Coverage Policy and Claims Procedures.

**Get CIPF  
Protection –  
Invest with  
an IIROC  
Regulated  
Member**



**OANDA (CANADA)  
CORPORATION ULC**

370 KING STREET WEST  
2ND FLOOR, BOX 60  
TORONTO, ONTARIO  
M5V 1J9

[oanda.com](http://oanda.com)

Check the Member Directory on CIPF's website to confirm you are dealing with a member of the Canadian Investor Protection Fund.



Canadian Investor Protection Fund

Canadian Investor Protection Fund  
100 King Street West, Suite 2610, Box 481  
Toronto, Ontario, Canada M5X 1E5

For more information on CIPF, please visit  
[www.cipf.ca](http://www.cipf.ca) or call toll-free at 1.866.243.6981  
or 416.866.8366 or e-mail: [info@cipf.ca](mailto:info@cipf.ca).

Cette publication est disponible en français.  
© December 2016

**OANDA (CANADA) CORPORATION ULC**

*Pour la version française, voir ci-dessous*

**DÉCLARATION SUR LES RELATIONS**  
**Exécution seulement**

**IMPORTANT – VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT : OANDA (Canada) Corporation ULC (« OANDA ») est d'avis qu'il est important de vous fournir certaines informations concernant sa relation avec vous et de vous aider à prendre conscience des risques associés à la conclusion de contrats de gré à gré sur devises et sur métaux précieux et de contrats sur la différence (collectivement, des « contrats de gré à gré »).**

**Pour ouvrir et utiliser un compte fxTrade auprès d'OANDA, vous devez indiquer que vous avez lu et compris la présente Déclaration sur les relations (la « Déclaration »). Veuillez lire cette Déclaration dans son intégralité.**

OANDA est un courtier en placements inscrits auprès des autorités en valeurs mobilières de chaque province et territoire du Canada, un courtier en instruments dérivés au Québec et un courtier dispensé de l'obligation de se conformer aux exigences de l'Organisation canadienne de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM »). À l'heure actuelle, OANDA n'accepte pas de clients qui sont des résidents de l'Alberta.

Les dépliants suivants sont disponibles à la fin de ce document :

- Comment l'OCRCVM protège les investisseurs
- Dépôt d'une plainte : Guide de l'investisseur, partie 1 de 2
- Comment puis-je récupérer mon argent? Guide de l'investisseur, partie 2 sur 2
- Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE)

Produits et services

Les clients peuvent négocier des contrats sur la différence dans diverses classes d'actifs, des contrats de gré à gré avec effet de levier par l'intermédiaire de leur compte fxTrade, sur la base de l'exécution des ordres seulement. OANDA propose différents contrats de gré à gré et met continuellement à jour sa gamme de produits. La liste actuelle des produits proposés par OANDA est disponible en ligne.

Nature de la relation

La relation entre OANDA et ses clients est fondée exclusivement sur l'exécution des ordres. Cela signifie que le rôle d'OANDA se limite à fournir les systèmes et les services nécessaires pour que les clients puissent saisir leurs opérations auprès d'OANDA.

OANDA ne fournit aucun conseil ni aucune recommandation aux clients. Les clients sont seuls responsables de toutes les décisions d'investissement prises sur leurs comptes chez OANDA.

OANDA peut rendre disponibles certains documents éducatifs aux clients, de même que des liens vers des partenaires susceptibles de fournir certains services qui, de l'avis d'OANDA, peuvent être bénéfiques aux clients. OANDA ne considère en aucun cas la prestation de tels documents ou liens comme un conseil ou une recommandation, et les clients ne sauraient non plus considérer ces documents ou liens comme tels.

Évaluation de la convenance non prise en charge

OANDA n'est pas responsable de l'évaluation de la convenance pour le client. OANDA ne tiendra pas compte de la situation personnelle et financière de chaque client, de ses besoins et objectifs de placement, de ses connaissances en matière de placement, de son profil de risque, de son horizon de placement ou d'autres facteurs similaires.

Relevés et rapports

La confirmation des opérations est affichée de manière électronique à l'intention des clients ayant ouvert une session sur le compte fxTrade, tandis que la confirmation des opérations en format PDF est accessible par l'entremise du portail Web. Si une quelconque activité a eu lieu sur un compte, un relevé de compte mensuel ou annuel est produit. Les relevés de comptes, de même que votre historique d'opérations, sont accessibles par l'entremise de votre compte fxTrade en ligne. Étant donné l'important effet de levier associé aux opérations sur les contrats de gré à gré, l'information sur le pourcentage de rendement des comptes n'est pas fournie, mais des mesures de rendement sont disponibles dans vos relevés.

mensuels et annuels. Le rendement peut se mesurer au moyen des bénéfices et des pertes réalisés et non réalisés et de la variation de votre solde de trésorerie et de votre valeur liquidative, lesquels sont tous indiqués dans vos relevés. Votre relevé annuel fournit par ailleurs un résumé des frais associés à votre compte, y compris la majoration totale que vous avez payée sur vos contrats de gré à gré négociés tout au long de l'année.

#### Autre documentation

En plus des documents susmentionnés, les clients reçoivent la documentation suivante relativement à leur compte OANDA : une lettre de bienvenue, la présente Déclaration sur les relations (laquelle a été fusionnée à la Déclaration sur la divulgation des risques), la Politique de confidentialité, la Convention client, l'Accord de licence API, la Divulgence des conflits d'intérêts et la brochure sur les plaintes de l'OCRCVM. D'autres documents sur les comptes peuvent être fournis aux clients, selon la nature du compte et les individus concernés.

Les autres documents qui peuvent être fournis aux clients conformément aux règles de l'OCRCVM sont : un état récapitulatif de la situation financière d'OANDA à la clôture du dernier exercice complet de la Société et une liste à jour des partenaires, cadres supérieurs et administrateurs d'OANDA.

#### Frais et coûts

OANDA ne facture pas de commissions ou de frais de service pour négocier ou maintenir votre compte fxTrade, autres que des frais d'inactivité si votre compte est désigné comme « inactif », ce qui peut se produire s'il n'y a aucune opération ouverte sur votre compte pendant une longue période de temps. OANDA peut imposer des frais d'inactivité sur un compte inactif, lesquels sont calculés et facturés de la manière décrite par OANDA sur le site Web d'OANDA et peuvent être modifiés à l'occasion.

Les frais associés à vos opérations sont inclus dans l'écart. Si vous ouvrez une position et que vous la fermez immédiatement avant que le cours ne fluctue, vous aurez effectivement payé à OANDA l'écart sur la paire de devises pour l'exécution de l'aller-retour. Dans les faits, vous payez par conséquent l'équivalent de la moitié de l'écart, en moyenne, pour chaque opération (ouverture ou fermeture de position) que vous exécutez sur fxTrade. Aux fins de transparence, OANDA publie ses taux d'écart sur son site Web.

En outre, le fait de maintenir une position jusqu'au lendemain peut entraîner des frais de financement ou un crédit de financement. Les taux utilisés pour calculer les frais de financement et les crédits de financement sont variables et sont fixés par OANDA à son entière discrétion. L'ensemble de ces frais de financement et crédits de financement doivent être calculés au moyen de ces tarifs et facturés ou crédités, selon le cas, de la manière décrite par OANDA sur le site Web d'OANDA, laquelle peut être modifiée à l'occasion.

Des frais peuvent également survenir, selon la fréquence et la méthode des retraits. Les frais de retrait sont affichés sur notre site Web. Les clients peuvent aussi engager des frais de service de la part de leur fournisseur de services financiers lorsqu'ils déposent des fonds, par exemple, au moyen d'une carte de crédit, d'un virement ou de PayPal.

Des renseignements additionnels sur ces frais sont inclus dans votre Convention client et sur le site Web d'OANDA.

#### Conflits d'intérêts

OANDA s'engage à traiter les conflits d'intérêts matériels existants et potentiels, qui ne peuvent être évités, dans le meilleur intérêt du client, et les divulguera, le cas échéant, au client en temps opportun, dès l'identification du conflit. Veuillez consulter la Divulgence des conflits d'intérêts d'OANDA pour plus de détails.

#### Personne de confiance

OANDA est tenue de prendre des mesures raisonnables pour obtenir de chaque client individuel le nom et les coordonnées d'une personne en qui le client a confiance pour aider OANDA à protéger les placements du client. Cette personne ne prend aucune décision au nom du client. Avec le consentement écrit du client, OANDA peut contacter cette personne pour confirmer ou demander des renseignements sur l'un des points suivants : (i) les coordonnées actuelles du client ; (ii) le nom et les coordonnées d'un représentant légal du client, le cas échéant ; (iii) les préoccupations d'OANDA concernant une éventuelle exploitation financière du client, ou (iv) les préoccupations d'OANDA concernant la capacité mentale du client en ce qui concerne la prise de décisions financières. Ceci ne s'applique pas aux clients personnes morales.

#### Retenue temporaire

OANDA peut placer une retenue temporaire sur une transaction financière ou sur le retrait ou le transfert d'espèces ou de titres du compte d'un client si OANDA a des raisons de croire : (i) que le client pourrait souffrir d'une maladie, d'une

déficience, d'un handicap ou d'une limitation liée au vieillissement qui l'expose à un risque d'exploitation financière, et (ii) que l'exploitation financière du client a eu lieu, a été ou sera tentée. Une notification de la retenue temporaire et des raisons de la retenue temporaire sera fournie au client dès que possible après la mise en place de la retenue temporaire.

#### Satisfaction de la clientèle

OANDA tient à offrir à ses clients la meilleure expérience de négociation possible. Si vous avez des inquiétudes, nous vous invitons à communiquer immédiatement avec notre équipe Expérience client. Notre équipe est à votre service 24 heures sur 24, du lundi au vendredi, par courriel, clavardage ou téléphone. Si vous souhaitez déposer une plainte, veuillez prendre connaissance du processus de dépôt d'une plainte d'OANDA sur notre site Web ou communiquer avec notre équipe Expérience client pour obtenir de l'assistance. Des ressources externes sont aussi disponibles pour nos clients. Consultez les dépliants de l'OCRCVM sur la manière de déposer une plainte à la fin du présent document. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »), veuillez consulter le site Web de l'OSBI.

#### Modifications

Vous acceptez qu'OANDA puisse modifier l'une ou l'autre des conditions de la présente Déclaration, ajouter des conditions supplémentaires à cette Déclaration et/ou éliminer l'une ou l'autre des conditions de cette Déclaration à n'importe quel moment en publiant lesdites modifications et leur date d'entrée en vigueur, sur le site web d'OANDA et en vous envoyant un courriel, à l'adresse courriel que vous avez donnée à OANDA, pour vous aviser qu'une modification a été apportée. Si OANDA applique cette procédure, vous acceptez que vous et OANDA serez légalement liés par la modification, et ce, que vous receviez ou non le courriel envoyé par OANDA et que vous accédiez ou non à la modification, si vous utilisez les services d'OANDA fournis aux termes des présentes après la date d'entrée en vigueur de la modification. Vous acceptez qu'OANDA puisse modifier ses services fournis en vertu des présentes à tout moment en affichant la modification sur son site Web, et qu'OANDA n'est pas tenue de vous fournir un avis distinct concernant cette modification. VOUS CONVEENEZ QUE L'UTILISATION DES SERVICES D'OANDA FOURNIS EN VERTU DES PRÉSENTES APRÈS UNE MODIFICATION AFFICHÉE À LA PRÉSENTE DÉCLARATION OU AUX SERVICES SIGNIFIE QUE VOUS ACCEPTEZ LA MODIFICATION, QUE VOUS EN AYEZ PRIS CONNAISSANCE OU NON.

## DIVULGATION DES RISQUES

Les contrats de gré à gré ne sont pas transigés en bourse et ne sont pas autorisés par une organisation centrale d'autorisation. Il s'agit d'obligations d'OANDA et il est possible que vous ne bénéficiiez pas de toutes les protections réglementaires et financières offertes par les contrats négociés en bourse. Vous et OANDA êtes obligés de remplir vos obligations respectives concernant toute transaction et conformément à ses conditions. Les conditions de chaque Contrat de gré à gré sont énoncées dans la Convention Client fxTrade, qui s'applique à toutes les transactions que vous conclurez avec OANDA. Nous vous recommandons de vous familiariser avec le négoce de devises et de contrats sur la différence avec OANDA par l'entremise de fxTrade Practice et ce, avant d'utiliser fxTrade.

OANDA établit les prix auxquels elle propose d'échanger avec vous selon les prix offerts ou indiqués à OANDA par les banques, les institutions financières, les bourses et les contreparties avec lesquelles elle fait affaire et qui pourraient être différents des prix offerts par d'autres entités. Ces prix sont tributaires des fluctuations des marchés financiers, lesquelles sont hors du contrôle d'OANDA. Les marchés financiers sont généralement, et les produits sont particulièrement volatils et peuvent changer rapidement, surtout suite à des événements d'actualité. En plus des actifs, les contrats sur la différence sont différents les uns des autres, et des risques spécifiques sont associés à chaque produit financier. Ces actifs diffèrent aussi des devises (lesquelles présentent différents risques). Le rendement antérieur d'un actif ou d'un contrat sur la différence ou de devise sous-jacent n'est pas un indicateur du rendement à anticiper.

Dans certains cas, OANDA ne recevra pas de prix pour certains des ou tous les actifs sous-jacents en raison de perturbations ou de la fermeture d'un marché. OANDA peut interdire l'ouverture ou la fermeture d'une position si OANDA n'a en main aucune donnée sur les prix de l'actif ou de la devise sous-jacent(e). Ces situations vous exposent à des risques puisque des changements pourraient s'opérer sur le marché pendant que vous ne pouvez y faire des échanges, ce qui pourrait avoir un effet délétère sur toute position ouverte.

Avant de conclure tout Contrat de gré à gré, vous devez comprendre qu'OANDA agit exclusivement en capacité de contrepartiste contractuel indépendant pour vous, et qu'elle ne joue pas le rôle de conseiller financier ni de fiduciaire. Par conséquent, vous ne devez considérer aucune transaction, proposition, suggestion de stratégie de réduction des risques ni aucune communication écrite ou verbale d'OANDA comme un conseil ou une recommandation sur vos placements, ni comme une expression des opinions d'OANDA sur le caractère adéquat d'une transaction considérant vos objectifs financiers.

Le placement d'emprunts dans l'achat de contrats de gré à gré est plus risqué que l'utilisation exclusive de liquidités. Si vous empruntez de l'argent pour faire ces acquisitions, votre responsabilité de rembourser le prêt et de payer les intérêts exigés selon les conditions demeure inchangée, même si la valeur des contrats achetés diminue. N'investissez pas des fonds que vous ne pouvez pas vous permettre de perdre.

Le système d'échanges d'OANDA est conçu pour liquider automatiquement toutes les positions ouvertes si la marge déposée est menacée, afin de vous empêcher de perdre plus que le montant déposé sur votre compte de négoce. Les règles appliquées par OANDA au regard des marges autorisent la clôture sur marge sans préavis, qui donne lieu à la fermeture de toutes les positions ouvertes. Vous avez la responsabilité de suivre votre compte afin d'éviter les clôtures de marges inattendues. Afin de réduire vos pertes, OANDA vous encourage à adopter des stratégies de réduction des risques y compris en utilisant les ordres en suspens. Cependant, vous devez vous souvenir que les conditions du marché pourraient rendre impossible la clôture de votre offre au niveau précisé.

Il existe des risques inhérents à l'utilisation d'une application Internet d'exécution d'investissements y compris, sans s'y limiter, la défaillance matérielle ou logicielle. Bien que des systèmes de sauvegarde et des plans de secours soient mis en place par OANDA afin de limiter la possibilité de défaillance du système, OANDA n'a aucun contrôle sur la puissance du signal, le niveau de réception, le routage par Internet, la configuration de votre matériel ou la fiabilité de votre connexion Internet. La conséquence d'une défaillance des dispositifs précédents peut être l'exécution de vos ordres contraire à vos instructions, ou leur non-exécution.

Les heures d'ouverture d'OANDA coïncident avec les heures d'ouverture des marchés financiers internationaux. Les négociations sur le marché peuvent être effectuées, à l'heure de New York, de 17 h le dimanche à environ 17 h le vendredi. Durant les week-ends, vous ne pourrez pas liquider des positions existantes ou initier un nouveau marché. En outre, les écarts, c'est-à-dire la différence entre le cours acheteur et le cours vendeur, s'accroissent habituellement vers 16 h 15 le vendredi, pour tenir compte de la diminution des liquidités dans les marchés mondiaux. Il est également possible que les prix courants se modifient considérablement ou que les écarts s'accroissent lorsque les négociations reprennent le dimanche. C'est pourquoi vous devez vous assurer de conserver en tout temps des fonds suffisants dans votre compte.

fxTrade pour prévenir une fermeture de la marge. Pour réduire les risques liés à la fermeture de la marge, vous devez diminuer le nombre ou fermer l'ensemble de vos positions ou ajouter davantage de fonds à votre compte fxTrade. Pour prévenir l'exécution d'ordres qui ne seraient pas souhaités, examinez la possibilité d'augmenter votre prise de bénéfices, de limiter vos pertes ou de donner des ordres d'arrêt de négociations avant le week-end.

Les comptes des clients sont protégés par le Fonds canadien de protection des épargnants (« FCPE ») jusqu'à concurrence de 1 000 000 CAD à l'intérieur de limites définies. De plus amples renseignements décrivant la nature et les limites de la couverture sont disponibles dans la brochure fournie à la fin de ce document.

## **DOCUMENT D'INFORMATION SUR LES RISQUES LIÉS AUX PRODUITS DÉRIVÉS PRESCRIT PAR LES AUTORITÉS DE RÉGLEMENTATION CANADIENNES**

Le présent document sommaire ne présente pas la totalité des risques et des autres aspects importants de la négociation de contrats à terme, options ou autres dérivés. Compte tenu des risques, vous ne devriez entreprendre de telles opérations que si vous comprenez la nature des contrats (et des relations contractuelles) auxquels vous prenez part et l'étendue du risque auquel vous vous exposez. La négociation de dérivés ne convient pas à tout un chacun. Vous devriez examiner attentivement si une telle négociation vous convient, en tenant compte de votre expérience, de vos objectifs, de vos ressources financières et d'autres circonstances pertinentes.

### **Contrats à terme**

#### **1. Effet de levier**

Les opérations sur des contrats à terme comportent un degré de risque élevé. Le montant du dépôt de garantie est faible par rapport à la valeur du contrat à terme, et les opérations ont donc un effet de levier. Un mouvement du marché plus ou moins faible aura une incidence proportionnellement très importante sur les fonds que vous avez déposés ou que vous déposerez, ce qui peut être à votre désavantage ou à votre avantage. Vous pouvez ainsi perdre entièrement votre dépôt de garantie et les fonds additionnels que vous avez déposés auprès de la firme pour maintenir votre position. Si le marché évolue à l'encontre de votre position ou si le montant de votre dépôt doit être augmenté, vous pourriez avoir à verser une forte somme additionnelle dans un court délai pour maintenir votre position. Si vous négligez de répondre à une demande de fonds additionnels dans les délais prescrits, votre position risque d'être liquidée à perte et vous serez responsable du déficit qui pourrait en résulter.

#### **2. Stratégies ou ordres destinés à réduire les risques**

Le fait de passer certains ordres (par exemple un ordre stop, là où la loi le permet, ou un ordre à arrêt de limite) destinés à limiter les pertes à certains montants peut se révéler inefficace lorsque la conjoncture du marché rend impossible l'exécution de certains ordres. Les stratégies faisant appel à une combinaison de positions, comme les positions mixtes ou à double option, peuvent se révéler aussi risquées que l'adoption de simples positions vendeur ou acheteur.

### **Options**

#### **3. Degré de risque variable**

Les opérations sur options comportent un degré de risque élevé. Les acheteurs et les vendeurs d'options devraient se familiariser avec le type d'option (de vente ou d'achat) qu'ils envisagent de négocier et les risques qui y sont associés. Vous devriez calculer dans quelle mesure les options doivent prendre de la valeur pour que votre position devienne rentable, en tenant compte de la prime et de tous les coûts de transaction.

L'acheteur d'options peut conclure une opération de sens inverse, lever ses options ou les laisser expirer. La levée d'une option entraîne un règlement en espèces ou, pour l'acheteur, l'acquisition ou la livraison du produit faisant l'objet de l'option. Si l'option porte sur un contrat à terme, l'acheteur fera l'acquisition d'une position sur un marché à terme, à laquelle est associé le passif correspondant au dépôt (se reporter à la rubrique ci-dessus portant sur les contrats à terme). Si les options achetées expirent alors qu'elles sont sans valeur, vous subissez une perte totale de votre investissement, qui consiste en la prime de l'option plus les coûts de transaction. Si vous songez à faire l'achat d'options très en dehors, sachez que les chances que de telles options deviennent rentables sont habituellement minces.

La vente d'une option comporte généralement beaucoup plus de risque que l'achat d'une option. Bien que la prime reçue par le vendeur soit fixe, le vendeur peut subir une perte qui dépasse largement ce montant. Le vendeur sera responsable

du dépôt additionnel nécessaire pour maintenir la position si le marché évolue de façon défavorable. Le vendeur sera également exposé au risque que l'acheteur lève l'option, ce qui l'obligerait à régler l'option en espèces ou encore à acquérir ou à livrer le produit faisant l'objet de l'option. Si l'option porte sur un contrat à terme, l'acheteur fera l'acquisition d'une position sur un marché à terme, à laquelle est associé le passif correspondant au dépôt (se reporter à la rubrique ci-dessus portant sur les contrats à terme). Si l'option est couverte par le vendeur qui détient une position correspondante sur le produit sous-jacent, un contrat à terme ou une autre option, le risque peut être réduit. Si l'option n'est pas couverte, le risque de perte peut être illimité.

Certaines bourses dans certains territoires permettent de reporter le paiement de la prime de l'option, ce qui expose l'acheteur à un passif correspondant aux paiements de dépôt qui ne dépassent pas le montant de la prime. L'acheteur est toujours exposé au risque de perdre la prime et les coûts de transaction. Lorsque l'option est levée ou qu'elle expire, l'acheteur est responsable de toute prime qui n'est toujours pas réglée à ce moment.

#### Autres risques courants associés aux dérivés

#### 4. Modalités des contrats

Vous devriez demander à la firme avec laquelle vous traitez quelles sont les modalités des options, contrats à terme ou autres dérivés précis que vous négociez et quelles obligations y sont associées (p. ex. dans quelles circonstances vous pourriez être tenu de livrer le sous-jacent ou d'en prendre livraison et, dans le cas des options, les dates d'expiration et les restrictions quant au moment de la levée).

Dans certaines circonstances, les spécifications de contrats en cours (y compris le prix de levée d'une option) peuvent être modifiées par la bourse ou la chambre de compensation pour tenir compte des changements survenus dans le sous-jacent faisant l'objet du contrat.

#### 5. Suspension ou restriction de la négociation et relations entre les prix

La conjoncture du marché (p. ex. liquidité) ou le fonctionnement des règles de certains marchés (p. ex. la suspension de la négociation sur un contrat ou sur le mois de livraison en raison de cours limites) peut augmenter les risques de perte, faisant qu'il soit difficile voire impossible d'effectuer des transactions ou encore de liquider ou de compenser des positions. Si vous avez vendu des options, cela pourrait accroître votre risque de perte.

De plus, il se pourrait qu'il n'y ait pas de relation de prix normale entre le sous-jacent et le dérivé. Une telle situation peut se produire lorsque, par exemple, le contrat à terme sous-jacent à l'option fait l'objet de prix limites mais pas l'option. L'absence d'un prix de référence sous-jacent peut rendre difficile la détermination de la « juste » valeur.

#### 6. Dépôts de fonds ou de biens

Vous devriez vous familiariser avec les mécanismes de protection dont vous disposez à l'égard de fonds ou de biens déposés en vue de transactions au pays ou à l'étranger, en particulier en cas d'insolvabilité ou de faillite de votre firme. La quantité de biens ou fonds que vous pourriez recouvrer dépendra de la loi applicable ou des règles locales. Dans certains territoires, les biens qui ont été précisément reconnus comme étant les vôtres seront protégés au prorata, de la même manière que des fonds, aux fins de distribution en cas d'insuffisance.

#### 7. Commission et autres charges

Avant d'entreprendre toute activité de négociation, vous devriez obtenir des explications claires au sujet des commissions, des frais et des autres charges que vous devrez payer. Ces charges influenceront sur votre profit net (s'il y a lieu) ou augmenteront votre perte.

#### 8. Transactions conclues dans d'autres territoires

Les transactions conclues sur des marchés situés dans d'autres territoires, y compris des marchés officiellement liés à un marché national, pourraient vous exposer à un risque supplémentaire. Ces marchés pourraient en effet être assujettis à des règlements qui offrent une protection différente ou réduite aux investisseurs. Avant de vous lancer dans la négociation de contrats à terme, d'options ou d'autres dérivés, vous devriez vous renseigner au sujet des règles applicables aux transactions qui vous intéressent. Les organismes de réglementation de votre territoire ne pourront faire appliquer les règles d'organismes de réglementation ou de marchés dans d'autres territoires où sont effectuées vos

transactions. Vous devriez demander à la firme avec laquelle vous faites affaire quels sont les recours dont vous disposez, à la fois dans votre propre territoire et dans les autres territoires pertinents, avant d'entreprendre toute négociation.

#### 9. Risque de change

Le profit ou la perte liés à des transactions sur des dérivés libellés en devise étrangère (qu'ils soient négociés dans votre propre territoire ou ailleurs) seront affectés par les fluctuations des taux de change lorsqu'il sera nécessaire de convertir la dénomination de la devise du produit dérivé en une autre devise.

#### 10. Installations de négociation

La plupart des installations de négociation électronique ou à la criée s'appuient sur des systèmes informatiques pour l'acheminement, l'exécution et l'appariement des ordres ainsi que pour l'inscription ou la compensation. Comme c'est le cas de toutes les installations et de tous les systèmes, ils sont sensibles à des interruptions temporaires ou à des pannes. Votre capacité de recouvrer certaines pertes peut être assujettie à des limites de responsabilité imposées par le fournisseur du système, le marché, la chambre de compensation ou les firmes membres. Ces limites peuvent varier. Vous devriez donc demander à votre firme de vous fournir des informations à ce sujet.

#### 11. Négociation électronique

La négociation sur un système électronique peut être différente non seulement de celle qui s'effectue à la criée mais aussi de celle qui se fait sur d'autres systèmes de négociation électronique. Si vous effectuez des transactions sur un système électronique, vous serez exposé aux risques associés au système, y compris une panne du matériel ou des logiciels. La conséquence d'une défaillance du système peut être l'exécution de vos ordres contrairement à vos instructions, ou leur non-exécution. Votre capacité à recouvrer certaines pertes qui sont précisément attribuables aux transactions sur un marché faisant appel à un système de négociation électronique peut être limitée à un montant inférieur à votre perte totale.

#### 12. Transactions hors cote

Dans certains territoires, et dans des circonstances bien précises, les firmes peuvent effectuer des transactions hors cote. La firme avec laquelle vous faites affaire peut agir comme votre contrepartie dans la transaction. Il peut se révéler difficile, voire impossible de liquider une position existante, de déterminer la valeur, de trouver un juste prix ou d'évaluer le risque auquel vous êtes exposé. Pour ces raisons, de telles transactions peuvent comporter des risques accrus.

Les transactions hors cote peuvent faire l'objet d'une réglementation moindre ou donner lieu à un régime de réglementation distinct. Avant de vous lancer dans de telles transactions, il serait bon de vous familiariser avec les règles applicables.

### **LES INDICES DE RÉFÉRENCE ET L'ANALYSE DE RENDEMENT DES PLACEMENTS**

Quand il s'agit de placer votre argent, le montant absolu d'argent qu'il est possible de gagner ou de perdre est important. Cependant, il est également important de comprendre comment un gain ou une perte dans votre portefeuille peut se comparer au marché dans son ensemble. L'établissement des points de référence peut fournir un contexte pour les résultats de votre portefeuille des placements par rapport aux placements similaires.

Pour se servir d'un tel indice de référence comme outil de comparaison, il est important choisir une référence pertinente aux placements évalués. Il faut donc comparer des instruments semblables afin de s'assurer que la comparaison du rendement de vos investissements par rapport à la référence est appropriée et significative. Par exemple, l'indice S&P/TSX 60 pourrait servir de référence pour des actions à forte capitalisation canadiennes ou l'indice S&P 500 pourrait servir de référence pour une large sélection d'actions américaines. Ces références ne conviendraient pas, par exemple, pour comparer le rendement d'un portefeuille d'obligations ou d'actions européennes.

Malheureusement, en ce qui concerne les contrats de change au comptant sur devises (spot fx) et les contrats sur la différence (CFD), aucun indice de référence communément accepté semblable aux indices S&P/TSX 60 ou S&P 500 n'est encore disponible. Par conséquent, en l'absence de tout indice de référence accepté pour les contrats de change au comptant sur devises et les CFD, OANDA Canada ne fournit pas de comparaisons d'indices de référence dans les rapports de compte que nous vous présentons.



# Comment l'OCRCVM protège les investisseurs

Protéger les investisseurs et favoriser  
des marchés financiers sains au Canada



**OCRCVM**  
Organisme canadien de  
réglementation du commerce  
des valeurs mobilières



Vous discutez de vos besoins financiers avec un conseiller en placement inscrit auprès de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM).

Excellente décision. Voici pourquoi :

**L'OCRCVM assure votre protection** tout au long de votre expérience avec un conseiller en placement inscrit.

Votre conseiller vous a transmis le présent dépliant afin que vous compreniez les avantages et la protection dont vous bénéficiez en investissant par l'entremise d'un conseiller et d'une société réglementés par l'OCRCVM.

L'OCRCVM réglemente les activités de toutes les sociétés de courtage en valeurs mobilières au des conseillers qu'elles emploient.

Ces sociétés et leurs conseillers en placement doivent satisfaire aux normes élevées de l'OCRCVM en matière d'éthique et de professionnalisme.

Nous procédons à des inspections régulières de toutes les sociétés afin de nous assurer qu'elles observent nos règles et nos normes et nous prenons des mesures disciplinaires si elles, ou les conseillers qu'elles emploient, ne les respectent pas.

Pour être inscrit auprès de l'OCRCVM, **votre conseiller doit respecter des normes élevées.**



Avant d'inscrire votre conseiller auprès de l'OCRCVM, nous avons vérifié ses antécédents et évalué ses compétences afin de nous assurer qu'il respectait nos exigences en matière d'expérience ainsi que nos normes professionnelles.

Les conseillers inscrits auprès de l'OCRCVM doivent aussi suivre des cours obligatoires de formation continue pour demeurer au courant de nos règles, des produits financiers et des tendances dans le secteur.

Vous pouvez vous assurer que votre conseiller en placement est inscrit auprès de l'OCRCVM et savoir s'il a déjà fait l'objet de mesures disciplinaires pour avoir enfreint nos règles en consultant le rapport **Info-conseiller** sur notre site Internet.

Votre conseiller inscrit auprès de l'OCRCVM **doit comprendre vos besoins financiers et y répondre.**



Avant que votre conseiller ne puisse ouvrir un compte et vous fournir des services financiers, il doit vous poser une série de questions afin de comprendre comment il peut répondre le mieux à vos besoins.

Ce processus visant à « connaître le client » est une exigence de l'OCRCVM qui permet à votre conseiller d'être au fait de votre situation financière, de vos connaissances et de vos objectifs en matière de placement, de votre tolérance au risque et de votre horizon de placement avant de formuler des recommandations de placement.

Ce processus peut nécessiter plusieurs rencontres, mais il est important que vous fournissiez les renseignements que vous demande votre conseiller. Cela lui permettra de recommander les types de comptes, stratégies et produits de placement qui conviennent à vos besoins financiers et à votre situation.

Votre conseiller **doit vous tenir informé** de vos placements.



L'OCRCVM exige que votre conseiller vous transmette des renseignements sur les produits, les services et les types de comptes qui vous sont offerts ainsi que sur les frais d'administration et les charges qui y sont associés.

La plupart de ces renseignements sont contenus dans le document d'information sur la relation avec les clients, que vous devez lire attentivement.

Votre conseiller doit aussi vous fournir des relevés de compte réguliers et des rapports périodiques sur les frais et charges que vous payez, ainsi que sur le rendement de vos placements.

À titre d'investisseur, vous pouvez vous protéger en lisant et en comprenant les renseignements que votre conseiller est tenu par l'OCRCVM de vous fournir.

Demandez des précisions à votre conseiller à propos de tout renseignement que vous ne comprenez pas.

Vous bénéficiez également **d'autres types de protection.**



Toutes les sociétés membres de l'OCRCVM doivent maintenir un coussin de capital adéquat; leur risque d'insolvabilité est ainsi atténué.

Les sociétés doivent aussi s'assurer que vos placements sont détenus séparément de leurs actifs.

Votre compte est également protégé par le Fonds canadien de protection des épargnants, qui couvre un montant pouvant atteindre

**un million de dollars**

par compte lorsqu'une société réglementée par l'OCRCVM devient insolvable. Pour en savoir plus, consultez le [www.cipf.ca/fr](http://www.cipf.ca/fr).

Vos plaintes doivent être traitées.



Si vous avez des préoccupations à propos de votre conseiller ou de votre société de placement, vous pouvez déposer une plainte directement auprès de celle-ci, qui doit la traiter conformément aux normes de l'OCRCVM. La société doit aussi nous signaler votre plainte afin que nous puissions veiller à ce qu'elle soit traitée comme il se doit.

L'OCRCVM peut aussi étudier votre plainte et prendre des mesures disciplinaires au besoin.

**Vous pouvez communiquer avec l'OCRCVM directement en appelant au 1 877 442-4322 ou en écrivant un courriel à l'adresse [info-plainte@iroc.ca](mailto:info-plainte@iroc.ca).**

Vous avez besoin d'autres renseignements?



**Veillez consulter notre site Internet, à [www.ocrvm.ca](http://www.ocrvm.ca), afin :**

- de vous assurer que votre conseiller en placement est bien inscrit et que la société qui l'emploie est réglementée par l'OCRCVM;
- de savoir si votre conseiller a déjà fait l'objet de mesures disciplinaires pour avoir enfreint les règles de l'OCRCVM;
- d'obtenir plus de renseignements sur l'ouverture d'un compte et de comprendre l'importance de fournir des renseignements complets à votre conseiller;
- d'en savoir plus sur la façon dont l'OCRCVM protège les investisseurs et favorise des marchés financiers sains.

# Des questions?

## COMMUNIQUEZ AVEC NOUS :

Téléphone : 1 877 442-4322

Télécopieur : 1 888 497-6172

Courriel : [info-plainte@iiroc.ca](mailto:info-plainte@iiroc.ca)

### TORONTO (SIÈGE SOCIAL)

121, rue King Ouest

Bureau 2000

Toronto (Ontario)

M5H 3T9

### MONTREAL

525, avenue Viger Ouest

Bureau 601

Montréal (Québec)

H2Z 0B2

### CALGARY

Bow Valley Square 3

255, 5<sup>e</sup> Avenue S.O.

Bureau 800

Calgary (Alberta)

T2P 3G6

### VANCOUVER

Royal Centre

1055, rue Georgia Ouest

Bureau 2800

C.P. 11164

Vancouver (Colombie-Britannique)

V6E 3R5

[www.ocrcvm.ca](http://www.ocrcvm.ca)

# Dépôt d'une plainte

## Guide de l'investisseur

PARTIE 1 DE 2

Organisme canadien de  
réglementation du commerce  
des valeurs mobilières

Protéger les investisseurs et favoriser  
des marchés financiers sains au Canada



L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) **protège les investisseurs et favorise des marchés financiers sains**

- **Toutes** les sociétés de placement et **tous** les conseillers en placement du Canada qui effectuent des opérations sur les marchés canadiens des actions et des obligations **doivent** être inscrits auprès de l'OCRCVM.
- Ces sociétés et leurs conseillers en placement **doivent** satisfaire aux normes élevées de l'OCRCVM en matière d'éthique et de professionnalisme.
- L'OCRCVM procède régulièrement à des inspections au sein des sociétés de placement inscrites afin de s'assurer qu'elles observent ses règles.
- L'OCRCVM prend des mesures si ses règles et normes ne sont pas respectées.

Êtes-vous préoccupé par la conduite **de votre société de placement ou de votre conseiller réglementé par l'OCRCVM?**



**Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'un ou de l'ensemble des intervenants suivants :**

- votre conseiller en placement;
- le surveillant ou le directeur de succursale qui supervise votre conseiller en placement;
- la société où votre conseiller travaille;
- l'OCRCVM.

Les pertes dans un compte ne sont pas nécessairement le signe que votre conseiller a eu une conduite fautive, puisque tous les placements comportent un degré de risque, sans aucune garantie de rentabilité. Lorsque vous déposez une plainte auprès de l'OCRCVM, nous examinons votre plainte pour déterminer si nos règles ont été transgressées.

Tout d'abord, vérifiez si  **votre conseiller en placement est réglementé par l'OCRCVM**



Vérifiez si vous faites affaire avec une société de placement réglementée par l'OCRCVM et si votre conseiller est inscrit auprès de notre organisme.

Vous trouverez à [www.ocrcvm.ca](http://www.ocrcvm.ca) une liste de toutes les sociétés que nous réglementons et une base de données sur les conseillers qu'elles emploient.

**Notre base de données en ligne peut vous fournir les renseignements suivants :**

- les antécédents, les compétences et l'historique d'emploi de votre conseiller;
- les mesures disciplinaires prises par l'OCRCVM à l'encontre d'un conseiller.



Croyez-vous que  **votre conseiller ou votre société de placement a agi de façon inadéquate ou contraire à l'éthique?**

**Par exemple :**

- en vendant ou en achetant des titres sans votre approbation;
- en effectuant un nombre excessif d'opérations dans votre compte de placement;
- en recommandant des placements qui ne vous convenaient pas (comme des placements comportant trop de risques).

Si vous croyez que votre conseiller ou votre société de placement n'a pas respecté les règles ou les normes professionnelles de l'OCRCVM, **n'hésitez pas à nous en faire part.**

Si notre enquête révèle que la société de placement ou une personne qu'elle emploie a enfreint nos règles, nous pourrions prendre des mesures disciplinaires afin qu'elle assume les conséquences de ses actes. Ces mesures peuvent prendre la forme d'avertissements, de blâmes, d'amendes, de suspensions ou d'interdictions permanentes.

À noter que l'OCRCVM **ne peut pas verser de dédommagement** aux investisseurs ni forcer les sociétés ou conseillers à le faire.



## Ne tardez pas!



Vous devez déposer votre plainte le plus tôt possible. Si vous tardez trop à déposer une plainte, il se peut que nous ne puissions pas mener une enquête adéquate. En outre, si vous souhaitez obtenir un dédommagement par d'autres moyens (voir à la page 9), vous devez agir dans des délais précis.

### Comment déposer une plainte auprès de l'OCRCVM

Vous pouvez communiquer avec le Service des plaintes et demandes de renseignements de l'OCRCVM de quatre façons :

**en remplissant le formulaire téléchargeable sécurisé :**  
Formulaire de plainte

**en envoyant un courriel à :**  
info-plainte@iircc.ca

**en téléphonant au numéro sans frais :**  
1 877 442-4322

**en envoyant un message par télécopieur au numéro sans frais :** 1 888 497-6172

## Ce qu'il nous faut pour examiner votre plainte



- **Transmettez-nous le plus de renseignements possible**, y compris votre nom et vos coordonnées, ainsi que le nom et les coordonnées de toute personne ou société visée par votre plainte.
- **Préparez un dossier de tous les documents qui ont trait à votre compte et à votre problème particulier.** Versez-y les copies de lettres et de courriels. Consignez les détails de vos conversations – date, heure et propos qui ont été tenus, ainsi que tout autre renseignement que vous jugez important.
- **Vous n'avez pas à « prouver » quoi que ce soit.** Transmettez-nous simplement les faits ainsi que vos documents justificatifs. Vous pouvez parler à l'un de nos employés pour déterminer quel renseignement est important pour notre examen.
- **Soyez prêt à coopérer.** Par exemple, si nous décidons de prendre des mesures disciplinaires, nous pourrions demander votre participation en tant que témoin.

## Qu'arrive-t-il lorsque vous déposez une plainte?



### Si vous déposez une plainte auprès de l'OCRCVM :

1. nous vous indiquerons que nous l'avons reçue;
2. nous communiquerons avec vous après avoir examiné votre plainte et décidé de mener ou non une enquête.

Nous examinons attentivement toute l'information que nous recevons afin de déterminer si les règles de l'OCRCVM ont été transgressées et si nous devons prendre des mesures.

L'OCRCVM contribue à votre protection en veillant à ce que **les plaintes fassent l'objet d'une enquête adéquate**



Si vous déposez une plainte directement auprès de votre société de placement, celle-ci doit respecter les règles de l'OCRCVM en ce qui concerne le traitement des plaintes des clients. Les sociétés réglementées par l'OCRCVM doivent aussi déclarer toutes les plaintes qu'elles reçoivent par écrit concernant une contravention possible à nos règles afin que nous puissions déterminer **si nous devons mener notre propre enquête**.

Bien que nous n'examinions pas les plaintes relatives au service à la clientèle, nous veillons à ce que les sociétés que nous réglementons traitent ces plaintes.

Elles doivent vous répondre par écrit si vous avez déposé une plainte écrite concernant le **service à la clientèle** pour, entre autres, les raisons suivantes :

- vous avez de la difficulté à joindre un conseiller;
- vous êtes prié de transférer votre compte dans une autre société.

**Si vous déposez une plainte auprès d'une société ou d'un conseiller à propos de la façon dont votre compte est géré**



**La société doit :**

1. accuser réception de votre plainte dans un délai de cinq jours ouvrables;
2. vous transmettre, dans un délai de 90 jours civils, sa réponse définitive contenant ce qui suit :
  - un résumé de votre plainte;
  - le résultat de son enquête;
  - une explication de sa décision définitive;
  - les autres options qui s'offrent à vous, si vous n'êtes pas satisfait de la réponse.

**Que faire si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la société de placement?**

**Si la société ne règle pas votre plainte à votre satisfaction, plusieurs options s'offrent à vous :**

- **L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement** résout les différends entre les sociétés de placement participantes et les investisseurs. Visitez le site [www.obsi.ca/fr/index.aspx](http://www.obsi.ca/fr/index.aspx) ou composez le 1 888 451-4519;
- Les résidents du Québec peuvent communiquer avec l'**Autorité des marchés financiers**. Visitez le site [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca) ou composez le 1 877 525-0337;
- **ADR Chambers** ([adrchambers.com/ca](http://adrchambers.com/ca) ou 1 800 856-5154) et, au Québec, le **Centre canadien d'arbitrage commercial** ([www.ccac-adr.org](http://www.ccac-adr.org) ou 1 800 207-0685) offrent un service d'arbitrage;
- Vous pouvez aussi intenter une poursuite en justice, mais nous vous conseillons de demander d'abord l'avis d'un avocat.

**Comment pouvez-vous récupérer votre argent?**

Pour de plus amples renseignements, consultez notre dépliant en ligne **Comment puis-je récupérer mon argent?**

# Des questions?

## COMMUNIQUEZ AVEC NOUS :

Téléphone : 1 877 442-4322

Télécopieur : 1 888 497-6172

Courriel : [info-plainte@iiroc.ca](mailto:info-plainte@iiroc.ca)

### TORONTO (SIÈGE SOCIAL)

121, rue King Ouest

Bureau 2000

Toronto (Ontario)

M5H 3T9

### MONTREAL

525, avenue Viger Ouest

Bureau 601

Montréal (Québec)

H2Z 0B2

### CALGARY

Bow Valley Square 3

255, 5<sup>e</sup> Avenue S.O.

Bureau 800

Calgary (Alberta)

T2P 3G6

### VANCOUVER

Royal Centre

1055, rue Georgia Ouest

Bureau 2800

C.P. 11164

Vancouver (Colombie-Britannique)

V6E 3R5

[www.ocrcvm.ca](http://www.ocrcvm.ca)

# Comment puis-je récupérer mon argent? Guide de l'investisseur

PARTIE 2 DE 2

Organisme canadien de réglementation  
du commerce des valeurs mobilières

Protéger les investisseurs et favoriser  
des marchés financiers sains partout  
au Canada

## L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

### Obtenir un dédommagement pécuniaire



Si vous avez subi une perte financière parce que votre courtier ou conseiller en placement a agi de façon inadéquate, vous vous posez sans doute la question suivante : « Comment puis-je récupérer mon argent? »

Tout d'abord, vous devez agir promptement. Des **échéances** sont liées à toutes les options qui s'offrent à vous.

Pour obtenir un dédommagement, vous devez en premier lieu déposer une **plainte par écrit** directement auprès de votre conseiller en placement **et** à la société qui l'emploie. Ceux-ci doivent vous transmettre une réponse détaillée **dans un délai de 90 jours**.

### Vous n'avez pas obtenu satisfaction?

Adressez-vous directement à l'OSBI ou envisagez l'une des autres options décrites dans le présent dépliant.

**Pour communiquer avec l'OSBI :**  
1 888 451-4519  
[ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
[www.obsi.ca/fr](http://www.obsi.ca/fr)

Le service offert au Canada par l'OSBI est gratuit et indépendant et permet de régler des différends avec des sociétés participantes au sujet de placements et de services bancaires.

L'OCRCVM exige que toutes les sociétés de placement qu'il réglemente participent au processus de l'OSBI.

Certaines sociétés vous proposeront d'avoir d'abord recours à leur ombudsman interne, mais vous pouvez choisir d'accepter ou de refuser. Cette décision vous revient.

Si vous avez déjà déposé une plainte officielle auprès de votre société de placement et qu'elle n'a pas été réglée à votre satisfaction, vous disposez de **180 jours** à partir du moment où vous avez reçu la réponse écrite de la société pour soumettre une plainte à l'OSBI.

Par contre, si vous choisissez d'avoir recours à l'ombudsman interne de la société, vous aurez moins de 180 jours pour soumettre votre plainte à l'OSBI, puisque le délai commence à s'appliquer **après** que la société vous a transmis sa réponse écrite. **Vous n'êtes pas tenu de contester la décision de la société auprès de son ombudsman interne avant de vous adresser à l'OSBI.**

L'OSBI peut recommander un dédommagement maximal de 350 000 \$, mais ses décisions n'ont pas force obligatoire. De nombreuses sociétés versent un dédommagement aux plaignants, mais certaines choisissent de ne pas le faire.

## La poursuite en justice



Le montant du dédommagement que vous pouvez demander est illimité. Il est toutefois préférable d'obtenir l'avis d'un avocat avant d'intenter une poursuite, car cette option peut se révéler coûteuse.

Il y a aussi un délai pour déposer une poursuite en justice (ce qu'on appelle la prescription). Autrement dit, vous devez vous prévaloir de votre droit de poursuite dans le délai prévu par la loi, et il se pourrait que vous manquiez de temps pour soumettre votre réclamation à un tribunal.

Si vous choisissez d'intenter une poursuite, le barreau de votre province peut vous aider à trouver un avocat. Vous trouverez une liste des barreaux provinciaux à <http://flsc.ca/fr/>.

## L'arbitrage

L'arbitrage est un processus au cours duquel un arbitre qualifié – choisi en collaboration avec vous et la société de placement – entend les arguments des deux parties et rend une décision définitive **ayant force obligatoire** à propos de votre plainte.

L'OCRCVM exige que toutes les sociétés qu'il réglemente participent au processus d'arbitrage lorsque le plaignant choisit cette option.

L'arbitre agit comme un juge durant la procédure et examine les faits présentés par les parties. Celles-ci peuvent choisir d'être représentées par un avocat, mais elles ne sont pas tenues de le faire. Les arbitres peuvent imposer un dédommagement maximal de 500 000 \$.

L'arbitrage implique des **coûts**, souvent moins élevés que ceux associés à une poursuite en justice. Les frais d'arbitrage proprement dit sont habituellement divisés entre les deux parties. Lorsque vous soumettez votre dossier, vous pouvez décider d'accorder à l'arbitre le pouvoir supplémentaire d'imposer le remboursement des frais juridiques en plus de tout dédommagement. Le cas échéant, la partie perdante doit assumer les frais juridiques de l'autre partie.

**L'OCRCVM a désigné deux organismes d'arbitrage indépendants pour le règlement des différends :**

**ADR Chambers**  
1 800 856-5154  
[www.adrchambers.com](http://www.adrchambers.com)

**Au Québec :** Centre canadien  
d'arbitrage commercial  
1 800 207-0685  
<http://www.ccac-adr.org/fr/>

# Dédommagement Options



MOYEN	DÉLAI* POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ	DÉDOMMAGEMENT MAXIMAL	FRAIS	DÉCISION EXÉCUTOIRE
OSBI	Oui	350 000 \$	Non	Non
Poursuite en justice	Oui	Aucune limite	Oui	Oui
Arbitrage	Oui	500 000 \$	Oui	Oui
Québec/AMF	Oui	200 000 \$	Non	Non

\* Il est important de comprendre les délais applicables à chaque option.



## Les services de médiation de l'AMF au Québec

Si vous vivez au Québec, vous pouvez vous prévaloir des services gratuits de l'**Autorité des marchés financiers** (AMF). Vous devez d'abord déposer une plainte officielle auprès de votre société de placement. Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez demander à la société de transférer votre plainte à l'AMF.

L'AMF évaluera la plainte et pourrait vous offrir des services de médiation, bien que les sociétés ne soient pas obligées de participer à ce processus.

### Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'AMF :

1 877 525-0337

[renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca)

[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

## Autres options si vous résidez au Manitoba, au Nouveau-Brunswick ou en Saskatchewan

Les organismes de réglementation du commerce des valeurs mobilières dans ces provinces peuvent ordonner à une personne ou à une société qui a enfreint la loi provinciale sur les valeurs mobilières de verser un dédommagement. Ces ordonnances ont force de loi, tout comme les jugements des tribunaux.

### Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec les organismes suivants :

Commission des valeurs mobilières du Manitoba :  
[www.mbsecurities.ca/index.fr.html](http://www.mbsecurities.ca/index.fr.html)

Commission des services financiers et des services aux consommateurs (Nouveau-Brunswick) :  
<http://fr.fcnb.ca/ConsommateursFinanciers.html>

Financial and Consumer Affairs Authority (Saskatchewan) : [www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca)

## Comprendre le rôle de l'OCRCVM



En tant qu'investisseur, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OCRCVM, et nous l'examinerons pour déterminer si votre conseiller ou la société qui l'emploie a contrevenu à nos règles. Le cas échéant, nous pourrions prendre des mesures disciplinaires, sous forme d'amendes, de suspensions ou d'interdictions permanentes. Cependant, l'OCRCVM ne peut pas vous verser un dédommagement ni forcer une société de placement ou un conseiller à vous rembourser.

**Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec l'OCRCVM.**

Téléphone : 1 877 442-4322

Télécopieur : 1 888 497-6172

Courriel : [info-plainte@iirroc.ca](mailto:info-plainte@iirroc.ca)

# Des questions?

## COMMUNIQUEZ AVEC NOUS :

Téléphone : 1 877 442-4322

Télécopieur : 1 888 497-6172

Courriel : [info-plainte@iiroc.ca](mailto:info-plainte@iiroc.ca)

### TORONTO (SIÈGE SOCIAL)

121, rue King Ouest

Bureau 2000

Toronto (Ontario)

M5H 3T9

### MONTREAL

525, avenue Viger Ouest

Bureau 601

Montréal (Québec)

H2Z 0B2

### CALGARY

Bow Valley Square 3

255, 5<sup>e</sup> Avenue S.O.

Bureau 800

Calgary (Alberta)

T2P 3G6

### VANCOUVER

Royal Centre

1055, rue Georgia Ouest

Bureau 2800

C.P. 11164

Vancouver (Colombie-Britannique)

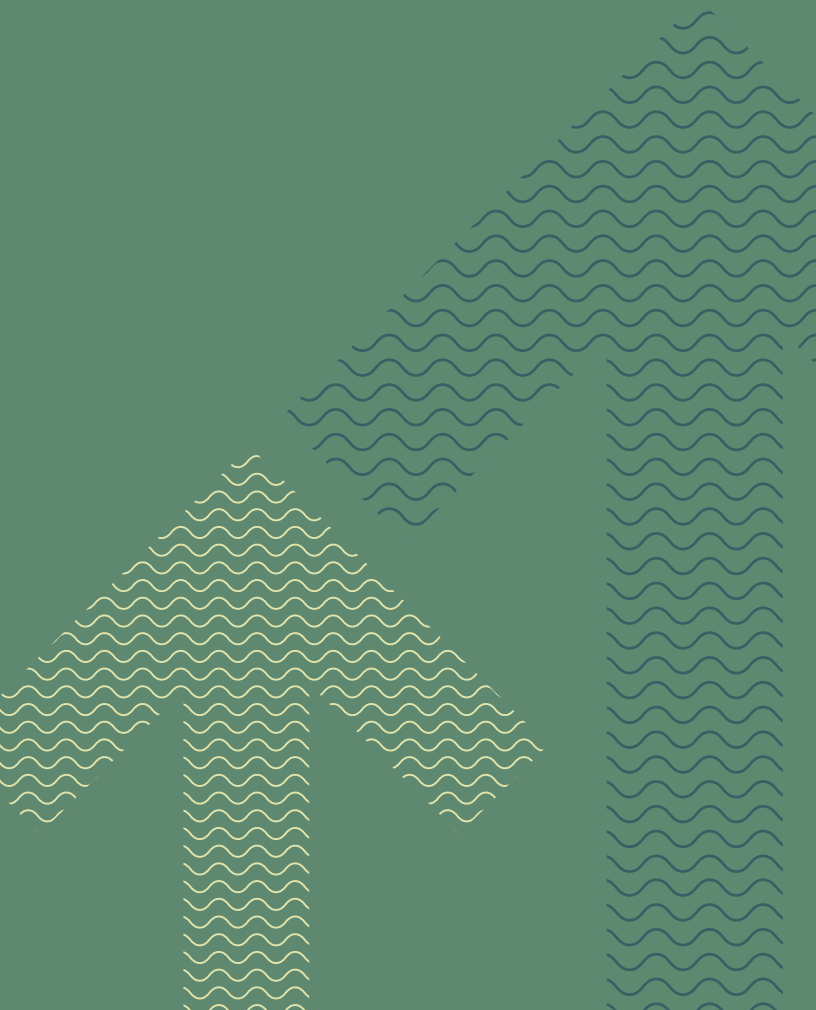
V6E 3R5

[www.ocrcvm.ca](http://www.ocrcvm.ca)

# FCPE

Fonds canadien de protection des épargnants

## Fonds canadien de protection des épargnants



## **QUE FAIT LE FCPE POUR LES INVESTISSEURS?**

Si vous avez ouvert un compte chez un courtier membre et que celui-ci devient insolvable, le FCPE travaille à ce que chaque bien que ce courtier membre détenait pour vous à cette date vous soit restitué, dans certaines limites. De tels biens peuvent comprendre des espèces et des titres.

Pour vous aider à partir du bon pied, nous avons préparé une liste des premières mesures qu'il serait souhaitable de prendre si votre courtier membre devient insolvable. Vous pouvez consulter cette liste de mesures sur le site Web du FCPE à l'adresse [www.cipf.ca](http://www.cipf.ca).

# Que couvre le FCPE?

## CE QUE LE FCPE COUVRE :

Les biens manquants – il s'agit de biens qu'un courtier membre détient pour votre compte et qui ne vous sont pas restitués à la suite de l'insolvabilité du courtier membre. Les biens manquants peuvent prendre la forme :

- de soldes en espèces
- de titres
- d'autres biens décrits dans les Principes de la garantie du FCPE

Un « titre » est un type d'instrument financier.

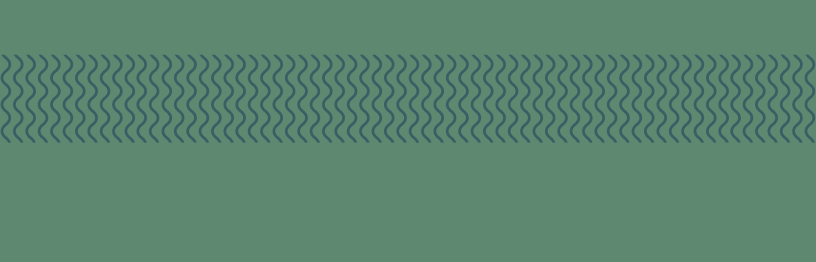
Voici certains exemples de titres : les obligations, les CPI (certificats de placement garanti) et les actions d'une société. Une action est émise par une société et représente une participation dans cette société.

La société ou toute autre entité juridique qui émet des titres est souvent appelée l'« émetteur » des titres.

## CE QUE LE FCPE NE COUVRE PAS :

Le FCPE ne couvre pas toutes les pertes qui peuvent survenir. Par exemple, le FCPE ne couvre pas les pertes résultant de l'une ou l'autre des situations suivantes :

- une baisse de la valeur de vos placements, quelle qu'en soit la cause
- des placements qui ne vous conviennent pas
- des déclarations fausses ou trompeuses ou autres déclarations frauduleuses qui vous ont été faites
- de l'information fausse ou trompeuse qui vous a été donnée
- de l'information importante qui ne vous a pas été communiquée
- des conseils en placement médiocres

- 
- l'insolvabilité ou la défaillance de la société ou de l'organisme qui a émis vos titres (l'entité dans laquelle vous avez investi)
  - d'autres exclusions indiquées aux Principes de la garantie du FCPE

## **LE FCPE GARANTIT-IL LA VALEUR DE VOTRE PLACEMENT?**

Non. Le FCPE ne garantit pas la valeur de votre placement.

## **EXEMPLE EXPLIQUANT COMMENT FONCTIONNE LA GARANTIE DU FCPE**

Si vous avez acheté cent actions de la société X à 50 \$ l'action par l'intermédiaire d'un courtier membre et que l'action, à la date de l'insolvabilité du courtier membre, ne valait que 30 \$, l'objectif du FCPE consisterait à vous restituer ces cent actions, parce que ce sont les biens qui étaient dans votre compte à la date de l'insolvabilité. Si les cent actions ne vous sont pas restituées, l'indemnisation que pourrait vous verser le FCPE sera fondée sur la valeur des actions manquantes à la date de l'insolvabilité du courtier membre, c'est à-dire, dans ce cas-ci, 30 \$ l'action.

## **QUI PREND EN CHARGE CETTE GARANTIE ET COMMENT PEUT-ON L'OBTENIR?**

Vous êtes automatiquement admissible à la garantie, si vous avez ouvert un compte chez un courtier membre et que ce compte ne sert qu'à investir dans des titres et des contrats à terme. Comme le FCPE est financé par ses courtiers membres, vous ne payez aucuns frais pour bénéficier de la protection du FCPE. Les non-résidents et les étrangers sont admissibles à la garantie.



## **QUI SONT LES COURTIERS MEMBRES DU FCPE?**

Les courtiers membres sont des courtiers en placement qui sont membres de l'OCRCVM (Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières). Environ 170 sociétés de placement à la grandeur du pays sont membres du FCPE. Il est possible de consulter la liste des membres sur le site Web du FCPE.

## **QUELLES SONT LES LIMITES DE LA GARANTIE?**

Le FCPE vous indemniserait de la valeur des biens manquants à la date de l'insolvabilité, jusqu'à concurrence des limites prescrites par les Principes de la garantie du FCPE.

Dans le cas d'un particulier qui a ouvert au moins un compte chez un courtier membre, les limites de la protection du FCPE sont les suivantes :

- 1 million de dollars pour l'ensemble des comptes généraux, plus
- 1 million de dollars pour l'ensemble des comptes de retraite enregistrés, plus
- 1 million de dollars pour l'ensemble des régimes enregistrés d'épargne-études.

Les limites de la garantie pour d'autres types de clients sont décrites sur le site Web du FCPE.

Toute garantie du FCPE est subordonnée aux modalités des Principes de la garantie et des Procédures d'administration des réclamations du FCPE.



**La protection du  
FCPE – chez un  
membre réglementé  
par l'OCRCVM**

**OANDA (CANADA)  
CORPORATION ULC**

370 KING STREET WEST  
2ND FLOOR, BOX 60  
TORONTO, ONTARIO  
M5V 1J9

[oanda.com](http://oanda.com)

Consultez la Liste des membres sur le site Web du FCPE pour vérifier si vous faites affaire avec un membre du Fonds canadien de protection des épargnants.



Fonds canadien de protection des épargnants

Fonds canadien de protection des épargnants  
100, rue King Ouest, bureau 2610, C.P. 481  
Toronto (Ontario), Canada M5X 1E5

Pour plus de précisions sur le FCPE, nous vous invitons à consulter l'adresse [www.cipf.ca](http://www.cipf.ca) ou à composer sans frais le 1.866.243.6981 ou le 416.866.8366 ou encore à envoyer un courriel à l'adresse : [info@cipf.ca](mailto:info@cipf.ca).

This publication is available in English.  
© décembre 2016