

**БРОШЮРА
«КАК ПОДАТЬ
ЖАЛОБУ»**

OCASI

Информация о Комиссии по ценным бумагам Онтарио

Комиссия по ценным бумагам Онтарио (OSC) регулирует индустрию ценных бумаг в Онтарио.

Мы занимаемся внедрением и защитой **Закона о ценных бумагах** и **Закона о товарных фьючерсах Онтарио**.

Наши задачи:

- Стимулировать правильную и эффективную работу рынков капитала
- Предоставлять инвесторам защиту от непорядочной, неправомерной и мошеннической деятельности
- Упрочивать уверенность публики в том, что работа на этих рынках ведется честно

Некоторые инвесторы думают, что с нашей помощью они могут получить обратно свои деньги, если они понесли потери в результате капиталовложения. Другие звонят в поиске инвестиционных советов. Давайте уделим этому вопросу необходимое время, чтобы во всем разобраться и устранить недоразумения.

Мы не можем:

- Давать советы по инвестициям
- Отменить сделку
- Действовать в качестве Ваших юридических советников
- Вернуть Ваши деньги.

Мы можем:

- Ответить на Ваши вопросы об инвестиционных продуктах и услугах
- Расследовать жалобы
- Сообщить Вам, зарегистрирована ли консультирующая или инвестиционная фирма, с которой Вы работаете.

Мы также предлагаем набор ресурсов для обучения инвестора, которые можно найти на нашем веб-сайте, получить по телефону или заказать из нашего офиса. Если у Вас есть причины жаловаться, или Вы думаете, что у Вас есть такие причины, данное руководство может помочь Вам собрать воедино разрозненные данные. Мы рекомендуем Вам изучить процесс подачи жалобы и активно защищать свои собственные интересы.

Ключевые термины, используемые нами в данном руководстве

Арбитраж: Альтернативный юридический процесс, менее дорогостоящий, чем обращение в гражданский суд, в ходе которого Вы соглашаетесь принять решение независимого арбитра по спорному вопросу как окончательное.

Менеджер филиала: Лицо, являющееся руководителем советников, работающих в одном из филиалов инвестиционной фирмы. В большинстве случаев, менеджер филиала может разобраться с жалобой клиента. Если Вам не удастся разрешить проблему непосредственно с Вашим советником, рекомендуем Вам написать менеджеру филиала.

Канадские комиссии по регулированию рынка ценных бумаг (CSA): CSA – это ассоциация органов надзора на рынке ценных бумаг из десяти провинций и трех территорий Канады. Эти органы имеют одинаковые полномочия по защите инвесторов. Они осуществляют надзор над канадскими фондовыми биржами, саморегулируемыми организациями и компаниями, действующими на рынке, такими как дилеры по взаимным фондам и финансовые советники.

Гражданский суд: Суд, который проводит слушания по более сложным делам, в которых идет речь о более крупных суммах ущерба и компенсации. Если Вы хотите передать свое дело в гражданский суд, Вам придется нанять адвоката.

Специалист по соблюдению правовых норм (Compliance Officer): Лицо, нанятое фирмой специально для того, чтобы обеспечивать соблюдение сотрудниками фирмы правовых норм индустрии ценных бумаг. Если менеджер филиала не решил Вашу проблему, напишите специалисту по соблюдению правовых норм.

Ассоциация инвестиционных дилеров (IDA): Отраслевая ассоциация и саморегулируемая организация (SRO), которая подчиняется Комиссии по ценным бумагам Онтарио. Она устанавливает правила и нормы делового поведения, и обеспечивает их соблюдение 190 фирмами-членами ассоциации.

Ассоциация дилеров по взаимным фондам (MFDA): Отраслевая ассоциация и саморегулируемая организация (SRO), которая подчиняется Комиссии по ценным бумагам Онтарио. Она устанавливает правила, уставы и политику для фирм-членов ассоциации. Ассоциация MFDA была инкорпорирована в 1998 году и получила статус SRO в 2001 году.

Омбудсмен по банковским услугам и инвестициям: Спонсируемая отраслью альтернативная служба разрешения споров, учрежденная в 2002 году. Рассматриваются жалобы, поступающие от потребителей банков, членов IDA и MFDA, фирм-членов Канадского института инвестиционных фондов, и большинства регулируемых на федеральном уровне трастовых и кредитных компаний при условии, что сама фирма не сумела разрешить вопрос. Омбудсмен рассматривает дела на основе справедливости и передовой практики в данной отрасли .

Саморегулируемая организация (SRO): Отраслевая ассоциация, наделенная органами надзора обширными полномочиями по контролю над своими членами и расследованию жалоб вкладчиков. Согласно положениям Закона о ценных бумагах Онтарио, Комиссия по ценным бумагам Онтарио может признать организацию SRO, если, по ее мнению, такой шаг будет в интересах широкой публики. Это позволяет SRO регулировать нормы деловой деятельности и поведения своих организаций-членов и их представителей в соответствии с ее уставом, правилами, нормативными положениями и политикой.

Суд мелких тяжб: Суд, в котором проводятся слушания по делам об относительно мелких суммах ущерба и компенсации. Если Вы требуете компенсацию на сумму ниже 10 000 долларов, Вы можете подать свое дело в этот суд. В суде мелких тяжб не обязательно быть представленным адвокатом.

Содержание

| | |
|---|-----------|
| У Вас есть жалоба? | 4 |
| В чем заключаются наиболее распространенные проблемы. | |
| Что я могу сделать, если у меня возникнет проблема? | 4 |
| Три основных возможности, которыми Вы можете воспользоваться, когда решите, чего именно Вы хотите добиться. | |
| Урегулирование проблем с Вашей фирмой | 6 |
| С кем следует говорить, чтобы Ваш вопрос был решен в срочном порядке. | |
| Советы по составлению эффективных жалоб | 7 |
| Как составить письменную жалобу с четким изложением сути дела. | |
| Контакт с органами надзора | 9 |
| Кто такие органы надзора; что они могут и чего не могут сделать для Вас. | |
| Как подать нам жалобу | 10 |
| Советы по заполнению формы жалобы в OSC. | |
| Другие имеющиеся у Вас возможности | 14 |
| Решение о том, идти ли в суд мелких тяжб, на арбитраж или в гражданский суд. | |
| Как избежать проблем | 15 |
| Задавайте вопросы, будьте бдительны и читайте текст, набранный мелким шрифтом. | |
| Другие ресурсы | 16 |
| Информация о бесплатных ресурсах для инвесторов и полезные телефоны. | |

Есть ли у меня основания жаловаться?

Инвестиции не всегда приносят тот результат, которого Вам бы хотелось.

Их стоимость может меняться, в результате чего Вы можете потерять деньги. Это не обязательно чья-то вина. Это просто реалии инвестиционных рынков, и Вы с Вашим советником отвечаете за то, чтобы выбранные Вами инвестиции соответствовали приемлемому для Вас уровню риска и личным обстоятельствам.

Однако, как и в любой другой сфере услуг, в инвестиционной индустрии бывают ошибки, от мелких оплошностей вплоть до серьезных неприятностей. В большинстве случаев, фирма, с которой Вы работаете, примет немедленные меры, чтобы устранить проблемы такого рода. Но иногда проблема бывает более трудноразрешимой, или же фирма может быть не согласна с тем, что ею была допущена ошибка.

Нежелательная прибыль

Пожилая пара, г-н и г-жа С, предоставила советнику крупные суммы для инвестирования в надежные ценные бумаги с фиксированным доходом для каждого из них по отдельности. Советник вложил деньги, находившиеся на каждом из счетов, в акции ряда компаний. В результате, г-н С заработал 30 000 долларов, в то время как г-жа С потеряла 1000 долларов.

Что произошло?

Г-жа С направила жалобу в фирму и потребовала компенсации за свою потерю. Несмотря на то, что в целом эта пара заработала 29 000 долларов, фирма уволила советника и полностью вернула г-же С ее деньги.

Почему?

Фирма заключила, что рекомендации советника были не подходящими для этой супружеской пары. Таким образом, советник упустил из виду важный принцип, который советники обязаны соблюдать: рекомендовать клиентам только подходящие для них инвестиции.

Оказавшись в такой ситуации, желательно исправить ошибки как можно скорее. В настоящей брошюре объясняется, как это сделать.

Иногда можно потерять инвестированные средства из-за того, что лицо или фирма, с которыми Вы имели дело, повели себя ненадлежащим образом, например:

- Если советник рекомендует инвестицию, не подходящую для данного клиента.
- Если советник инвестирует деньги без предварительного согласия клиента.
- Если советник генерирует чрезмерные комиссионные, убеждая клиента часто покупать и продавать ценные бумаги без веской на то причины.

Что делать, если у меня возникнет проблема?

Решите, чего Вы хотите добиться.

Вы можете захотеть пояснений, исправления ошибки, извинений или компенсации за потерянные Вами деньги. В более серьезных случаях у Вас могут появиться опасения, что кто-то нарушил правила.

Начав процесс подачи жалобы, очень важно документировать все шаги, предпринятые Вами для решения вопроса, включая телефонные разговоры и сообщения, отправленные по электронной почте или по факсу. Ведите журнал, записывая

время и даты телефонных звонков, а также с кем и о чем Вы разговаривали. По возможности, поддерживайте связь в письменной форме и сохраняйте копии всей корреспонденции.

В первую очередь, сообщите о проблеме представителю фирмы, с которым Вы работаете. Большую часть проблем можно разрешить быстро, связавшись с тем человеком, который продал Вам данный продукт или предоставил услугу. Они знакомы с ситуацией на Вашем счету и сумеют разобраться с какими-либо недоразумениями.

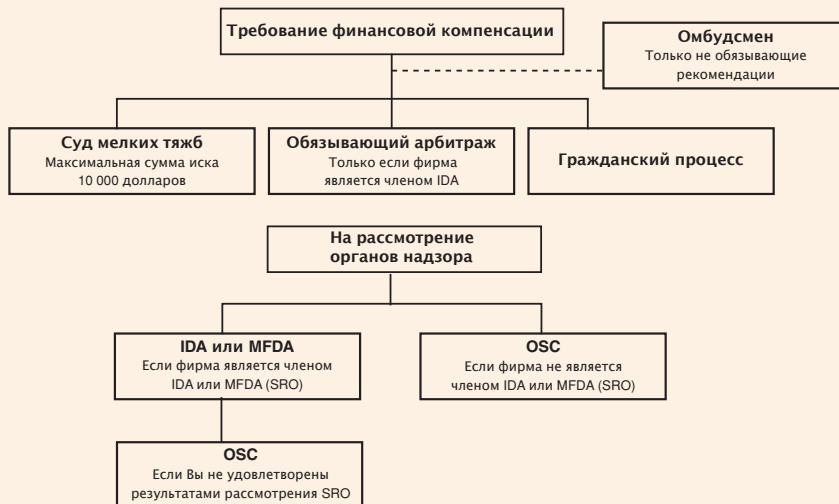
Однако, Вам может быть придется принять и дальнейшие меры. В этом случае у Вас есть несколько путей. В любой момент в процессе разрешения проблемы Вы можете обратиться в Центр связей OSC, чтобы обсудить возможные варианты.

- Первый вариант – это обратиться к вышестоящим чиновникам по рассмотрению жалоб внутри фирмы. Это означает, что Вам, возможно, придется говорить с несколькими представителями фирмы.
- В случаях, когда Ваша жалоба связана с плохим обслуживанием, мы попытаемся помочь разрешить Вашу проблему с фирмой. Однако, если Вы хотите, чтобы фирма вернула Вам деньги, возможно, Вам придется подать на нее в суд.

Процесс разрешения проблем –

1. Свяжитесь с Вашим представителем или менеджером филиала и объясните, что Вас беспокоит. Была ли проблема решена таким образом? Если нет, переходите к следующему шагу.
2. Напишите специалисту по соблюдению правовых норм в фирме и дайте ему достаточно времени, чтобы полностью разобраться в ситуации. Была ли проблема решена таким образом? Если нет, Вы можете рассмотреть следующие варианты:

3.



4. Если проблема остается нерешенной, скорее всего, что больше ничего сделать нельзя.

Урегулирование проблем с Вашей фирмой.....

Выясните детали принятого на фирме формального процесса подачи жалобы.

Обратиться сначала в фирму, которая осуществляет операции с Вашим счетом – разумный шаг. В их руках находится вся документация о происшедшем и им легче, чем кому бы то ни было, урегулировать ситуацию.

Шаг 1.

Свяжитесь с представителем, ответственным за Ваш счет. Если Вы работаете с дисконтным или онлайн-брокером, позвоните в отдел сервисного обслуживания.

- Четко объясните, в чем заключается проблема. Имейте под рукой номера для ссылок, которые могут Вам понадобиться (например, Ваш номер счета и номера каких-либо транзакций).
- Запишите краткое содержание разговора, а также с кем Вы говорили и когда. Возможно, что Вам придется потом сослаться на эти записи, если Вы решите обратиться в суд или подать формальную жалобу в фирму или в органы надзора .
- Представитель, с которым Вы будете разговаривать, может сразу согласиться с тем, что Ваша жалоба обоснована, или даже немедленно устранить недоразумение. Если фирма соглашается разрешить проблему, напишите письмо лицу, с которым Вы разговаривали, с подтверждением содержания вашего разговора. Отправьте копию письма менеджеру этого филиала фирмы.

Шаг 2.

Если проблема остается нерешенной, Вы можете принять дальнейшие меры, направив письменную жалобу специалисту по соблюдению правовых норм в фирме. Головной офис фирмы может предоставить Вам почтовый адрес этого лица. Если Вам понадобится помощь с получением этой информации, Вы можете позвонить в Центр связей OSC.

- В письме, направляемом в Отдел соблюдения правовых норм, должно содержаться описание конкретных проблем и к нему следует приложить копии документов или заявлений, подтверждающих Вашу позицию. Тон письма должен быть деловым и в нем нужно сослаться на конкретные факты (см. образец жалобы на стр. 11).
- Фирма должна сразу же подтвердить получение Вашего письма. Период времени, необходимый для того, чтобы рассмотреть Ваше дело, зависит от нагрузки Специалиста по соблюдению правовых норм, назначенного вести это дело, и от сложности Вашей ситуации. Многие фирмы сумеют указать примерный срок, необходимый для решения вопроса, но сроки могут меняться в зависимости от фактов, установленных этим Специалистом.

Записывайте краткое содержание всех разговоров.

Шаг 3.

Если фирма заканчивает рассмотрение дела, но Вы не удовлетворены заключениями, Вы можете использовать один из ряда возможных путей, в зависимости от ожидаемых результатов. Если Вы хотите получить финансовую компенсацию, то можно подать в суд мелких тяжб, на **обязывающий арбитраж, в гражданский суд** или обратиться к **омбудсмену по банковским услугам и инвестициям** (см. пояснения на стр. 18).

Если Вы опасаетесь, что поведение советника или фирмы являлось нарушением Закона о ценных бумагах или какого-либо правила, положения или устава SRO, Вы можете подать жалобу в соответствующую комиссию с требованием рассмотрения дела органами надзора и возможной дисциплинарной процедуры.

- Если фирма является членом IDA или MFDA, Вы можете подать жалобу непосредственно туда. В обеих организациях существует процесс рассмотрения жалоб и они могут принять правоприменительные меры, если сочтут это оправданным. Вы можете связаться с этими организациями, чтобы узнать, состоит ли Ваш дилер или советник их членом.
- Если Вы не удовлетворены результатами расследования, проведенного SRO, то тогда Вы можете потребовать от OSC проанализировать процесс рассмотрения Вашей жалобы.

СОВЕТЫ ПО СОСТАВЛЕНИЮ ЭФФЕКТИВНЫХ ЖАЛОБ

Объяснить суть проблемы лучше всего в письменном виде.

Первый раз связаться с фирмой по поводу возникшей проблемы можно и по телефону. Однако не забывайте вести записи по ходу разговора и отметить, с кем Вы говорили, а также дату и время звонка. Это – подтверждение Вашей жалобы и его нужно сохранить в надежном месте.

Даже если проблема решается после первого звонка, Вам все же следует подтвердить разговор письмом с указанием того, о чем Вы договорились. Отправьте копию письма менеджеру филиала.

Если первый звонок окажется безрезультатным, Вам придется изложить свои претензии в письменном виде. В письме необходимо четко объяснить суть проблемы и каким образом фирма должна, по-вашему, устранить ее. **Всегда сохраняйте копии всех написанных Вами писем в Вашем архиве.**

- Письмо лучше всего отпечатать или написать от руки темными чернилами. Это положительно отразится на качестве фотокопий.
- Напишите слово «Жалоба» в верхней части письма, чтобы получателю сразу было понятно, о чем речь.
- Включите все номера счетов, подробности о продукте и номера транзакций.
- Тон Вашего письма должен быть вежливым и прямолинейным.
- Объясните суть проблемы по порядку событий.
- Приложите копии каких-либо документов, имеющих отношение к делу, например, отчеты о состоянии счетов, подтверждения биржевых операций и копии каких-либо писем, написанных или полученных Вами по данному вопросу. **Ни в коем случае** не отправляйте оригиналы, т.к. они могут быть утеряны.

Мы приложили образец письма в фирму на следующей странице.

Задержка биржевой операции

Г-жа Дж. разместила заказ на покупку 100 акций компании «XYZ» через свою брокерскую компанию, принадлежащую банку. На момент размещения заказа, акции продавались по 20 долларов. Заказ г-жи Дж. был выполнен через 10 минут, но к тому времени стоимость акции поднялась до 26 долларов. В результате, стоимость 100 акций оказалась на 600 долларов выше, чем она была готова уплатить.

Что произошло?

Г-жа Дж. подала жалобу, заявляя, что задержка с обработкой ее заказа по вине фирмы обошлась ей в лишние деньги. Она потребовала, чтобы менеджер филиала фирмы возместил ей разницу в 600 долларов. Менеджер филиала отказался это сделать и г-жа Дж. направила апелляцию омбудсмену. Омбудсмен также отверг ее требование.

Почему?

Как менеджер филиала фирмы, так и омбудсмен, отметили, что в подписанном г-жой Дж. договоре об открытии счета говорится, что фирма не несет ответственности за задержки с осуществлением биржевых операций. Они также нашли, что г-жа Дж. могла установить лимит цены, которую она готова была уплатить за эти акции.

– Образец письма с жалобой, направленного в фирму –

123 Any Road
Toronto, ON
M0M 1M1

30 июня 2000 года

Mr. B. Baker (г-ну Б. Бейкеру)
Branch Manager (Менеджеру филиала)
AAA Securities Co.
456 Some Street
Toronto, ON
M0M 1M1

Уважаемый г-н Бейкер!

КАСАТЕЛЬНО: ЖАЛОБА – пенсионный план под самостоятельным управлением клиента (Self-Directed RRSP) № AAA 1234567

Пишу Вам после телефонного разговора с Вашим представителем, г-жой А. Лешанс, 28 июня 2000 года. Во время этого разговора я попросил разъяснить мне дебит в размере 125 долларов, которые были сняты с моего счета Self-Directed RRSP (№ AAA 1234567) 7 мая 2000 года. Г-жа Лешанс сообщила мне, что сумма, снятая с моего счета, представляет собой ежегодный гонорар, который взимается Вашей фирмой за пенсионные планы, находящиеся под самостоятельным управлением клиента (Self-Directed RRSP), и что она не может отменить эту транзакцию.

Как я объяснил г-же Лешанс, согласно инструкциям, которые я дал Вашей фирме в день открытия моего счета, я хотел, чтобы гонорар фирмы снимался не с моего Self-Directed RRSP, а с наличного счета. Прилагаю копию договора об открытии счета от 2 февраля 2000 года в подтверждение моих инструкций.

Прошу Вас вернуть 125 долларов на мой счет Self-Directed RRSP и снять ту же сумму с моего наличного счета.

Надеюсь на скорейший ответ.

С уважением,

Эмма Ли

Контакт с регулирующими органами

Наша роль заключается в том, чтобы следить за применением и исполнением правил на рынке ценных бумаг в Онтарио.

Если Вам не удастся разрешить свою проблему с фирмой, Вы можете позвонить в наш Центр связей. Мы окажем Вам помощь, если это возможно, или предложим подходящий для Вас план действий.

Если существуют доказательства того, что кто-то нарушил Закон о ценных бумагах, мы проведем расследование.

Если Вы считаете, что кто-то повел себя неправильно, и Вы не сумели урегулировать этот вопрос с компанией, то Вам следует подготовить формальную жалобу в письменном виде и направить ее нам. На стр. 14 мы объясняем, какую информацию следует включить в свою жалобу.

Если проблема связана с фирмой, которая является членом Ассоциации инвестиционных дилеров (IDA), направьте свою жалобу непосредственно в Центральное бюро жалоб IDA по адресу Central Complaint Bureau, Investment Dealers Association, Suite 1600, 121 King Street West, Toronto, ON M5H 3T9 или по факсу 416-364-0753.

Если проблема связана с фирмой, которая является членом Ассоциации дилеров по взаимным фондам (MFDA), направьте свою жалобу непосредственно в Центральное бюро жалоб, Отдел правоприменения Ассоциации дилеров по взаимным фондам Канады по адресу Complaints Department, Enforcement Branch, Mutual Fund Dealers Association of Canada, Ste 1600, 121 King Street West, Toronto, ON M5H 3T9 или по факсу 416-943-1218.

Если Ваша жалоба связана с вопросом, касающимся биржевых операций, в которых участвовала компания, зарегистрированная на Фондовой бирже Торонто (TSX) или Венчурной бирже (TSX VE), Вы можете направить жалобу почтой по адресу Corporate Compliance Officer, Market Surveillance, Market Regulation Services Inc., 145 King Street West, Ste 900, Toronto, ON M5H 1J8.

В число ситуаций, при которых можно направить жалобу в TSX, входят: нарушения конфиденциальности в компаниях, зарегистрированных на TSX, плохое исполнение заказа или возможные нарушения правил биржевой торговли любым участником рынка.

В качестве саморегулирующихся организаций (SRO), IDA, MFDA и TSX регулируют нормы деятельности и практики ведения бизнеса своих членов в соответствии со своими уставами, правилами, инструкциями и политикой. Однако мы осуществляем надзор над их работой. Вы можете послать нам копию любой жалобы, направленной Вами в IDA, MFDA или TSX.

Если Вы не уверены в том, является ли фирма членом IDA, MFDA или TSX, Вы можете подать жалобу нам. Мы сообщим Вам, если она будет направлена на рассмотрение в IDA, MFDA или TSX.

Если Вы жалуетесь на фирму, которая не является членом одной из саморегулируемых организаций, Вы можете направить жалобу непосредственно в OSC. Однако учтите, что ни OSC, ни SRO не имеют права отменять транзакции или издавать приказы о выплате финансовых компенсаций.

Как мы обрабатываем Вашу жалобу

Получив Вашу жалобу, мы передаем ее одному из наших специалистов (Inquiries Officer), который свяжется с Вами в течение пяти рабочих дней в ходе процесса рассмотрения жалобы. Тогда же мы сообщим Вам, как скоро мы рассчитываем завершить этот процесс.

Срок рассмотрения зависит от сложности проблемы. Нам может потребоваться время, чтобы получить дополнительную информацию от Вас и от фирмы.

В ходе рассмотрения жалобы, мы не можем выдавать какую-либо информацию о состоянии дела. Наша деятельность должна оставаться конфиденциальной, чтобы сохранить объективность процесса.

Завершив рассмотрение жалобы, мы направим Вам письмо с объяснением результатов.

Если существуют достаточные доказательства возможного нарушения законов о ценных бумагах, Ваше дело может быть передано в аналитическую секцию Отдела правоприменения (Case Assessment Area, Enforcement Branch) для дальнейшего рассмотрения.

Как подать жалобу нам

Расскажите свою версию событий и как все произошло.

Направьте нам свою жалобу в письменном виде по адресу, указанному на внутренней стороне передней обложки. Ниже Вы найдете советы по форме составления жалобы. Вы также можете скачать форму жалобы с нашего веб-сайта.

- Прежде, чем писать жалобу, составьте список всего, что Вы хотите сказать. По каждому пункту, дайте ответы на следующие вопросы: ЧТО именно произошло, КОГДА это произошло и КТО был вовлечен. Составьте отдельный список всех имеющихся у Вас подтверждающих документов, а также запишите имена свидетелей.
- Придерживайтесь фактов и старайтесь не делать замечаний субъективного характера. Хоть Вы, наверное, и расстроены тем, что Ваши требования не были удовлетворены после ряда попыток, не поддавайтесь соблазну преувеличить события.
- Отпечатайте свою жалобу или напишите печатными буквами, темными чернилами. Благодаря этому получается более качественная фотокопия.
- Обязательно включите следующую информацию: Ваше имя, фамилию, адрес и номера телефонов, название фирмы и имена людей, с которыми Вы имели дело, а также номера Ваших счетов в этой компании.
- Опишите все, что произошло, по порядку событий. Укажите даты событий и имена участников. Предоставьте подробности каких-либо разговоров и встреч, укажите кто присутствовал на встречах или участвовал в разговорах.
- По возможности, объясните, почему Вы считаете происшедшее неправильным.

Рискованный бизнес

Г-ну Д позвонил его советник и порекомендовал ему купить акции спекулятивной компании по разведке алмазов. Г-н Д согласился купить 4000 акций этой компании. Через неделю стоимость акций начала падать и советник стал убеждать г-на Д продать акции, чтобы избежать дальнейших потерь. Г-н Д решил не продавать акции, которые впоследствии полностью обесценились, так как компания обанкротилась и утратила регистрацию на фондовой бирже.

Что произошло?

Г-н Д подал жалобу, заявляя что его советник порекомендовал ему плохую инвестицию и должен был знать, что компания обанкротится. Он потребовал, чтобы его советник и фирма компенсировали ему потерю. Фирма предложила уплатить г-ну Д только ту сумму, которую он потерял до момента, когда советник стал убеждать его продать акции, и г-н Д принял это предложение. Впоследствии советник был оштрафован на 10 000 долларов, и ему было приказано снова пройти курс по правилам и нормам, принятым в инвестиционной индустрии.

Почему?

Во время слушания было установлено, что, хотя советник попытался ограничить потери, понесенные клиентом, ему в принципе не следовало рекомендовать алмазную компанию г-ну Д, так как это была чрезвычайно спекулятивная инвестиция, которая совершенно не соответствовала цели, поставленной клиентом: долгосрочный прирост капитала посредством инвестиций в надежные акции.

- Укажите, какие шаги Вы предприняли для урегулирования проблемы с компанией или представителем.
- Приложите копии Ваших записей или писем, написанных или полученных Вами в связи с данным вопросом. Также приложите копии имеющихся отношение к делу сертификатов, соглашений, оплаченных чеков, рекламных объявлений или любых других документов, которые могли бы помочь нам понять Вашу жалобу.
- Укажите имена, адреса и контактные телефоны всех других известных Вам лиц, которые могут иметь аналогичные жалобы.

На следующих трех страницах мы предлагаем образец нашей формы для подачи жалобы с примером хронологической последовательности событий, которую следует представить как часть формы или приложить на отдельном листе.

ФОРМА ЖАЛОБЫ В КОМИССИЮ ПО ЦЕННЫМ БУМАГАМ ОНТАРИО

Распечатайте эту форму и воспользуйтесь ею для подачи Вашей жалобы. Пишите по адресу:

Ontario Securities Commission, Inquiries Unit, 20 Queen Street West, Floor 1900, Box 55, Toronto, Ontario, M5H 3S8. Факс: 416-593-8122. Пожалуйста, укажите Ваши контактные номера телефонов и код города.

ВАШИ ДАННЫЕ

Имя, фамилия:

Адрес:

Город: Провинция: Почтовый индекс:

Номер(а) телефона(-ов):

ТЕМА ВАШЕЙ ЖАЛОБЫ

Компания или инвестиционная фирма, на которую Вы жалуетесь:

Имя должностного лица, советника или торгового представителя:

Номер(а) счета(-ов):

Пожалуйста, дайте краткое описание Вашей жалобы в хронологической последовательности. Приложите копии документов, имеющих отношение к делу (например, переписку с компанией, Вашим советником или представителем по соблюдению правовых норм, а также отчетами о состоянии счета/счетов и т.п.).

(Продолжить на обороте)

Дата: _____ Подпись: _____

Имя и фамилия печатными буквами: _____

УВЕДОМЛЕНИЕ О СБОРЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЛИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

(Согласно Закону о свободном доступе к информации и защите личной тайны, Статут Онтарио с поправками, 1990 г.)

Сбор, использование и раскрытие личной информации

Возможно, что OSC придется собирать личную информацию, чтобы рассмотреть эту жалобу. Возможно также, что OSC будет вынуждена раскрыть личную информацию другим правительственным или неправительственным органам надзора или саморегулируемым организациям, частным структурам или агентствам, физическим лицам, корпорациям и другим организациям с целью рассмотрения жалобы.

Июль 1998 года

Как подать жалобу нам

Содержание жалобы

Краткое изложение фактов:

2 декабря 1997 года – Я открыл счет в фирме XYZ Investment Company, положив на него 25 000 долларов. Моя инвестиционная задача была «долгосрочный прирост капитала» и мое отношение к риску было определено как «консервативное». 50% суммы были инвестированы в Консервативный акционерный фонд и 50% в Стабильный сбалансированный фонд. См. прилагаемую форму регистрации нового клиента и подтверждения биржевых операций.

12 января 1998 года – Г-н Советник позвонил мне и посоветовал продать половину моего Стабильного сбалансированного фонда и вложить деньги в Спекулятивный технологический фонд Крупных Ставок, чтобы повысить мои доходы. Он также предложил мне продать мои акции в Надежном фонде с выплатой дивидендов и вложить деньги в Фонд роста гигантских компаний. См. прилагаемые подтверждения биржевых операций и мои записи о телефонном разговоре.

3 марта 1998 года – Г-н Советник порекомендовал мне продать половину моих акций Фонда роста гигантских компаний и снова вложить деньги в Надежный фонд с выплатой дивидендов. Он также посоветовал мне продать акции Спекулятивного технологического фонда Крупных Ставок и использовать эти деньги для инвестирования в геологоразведочную венчурную компанию XYZ Exploration Ventures. См. прилагаемые подтверждения биржевых операций и мои записи о телефонном разговоре.

12 марта 1998 года – Г-н Советник сообщил мне, что он продал мои акции XYZ Exploration Ventures после того, как они упали на 20%. Он также сообщил мне, что полученные деньги были им инвестированы в компанию Gold Diggers Co. Он попросил меня одобрить эти транзакции, поскольку они были произведены без моего разрешения т.к. он тогда не сумел до меня дозвониться. См. прилагаемые подтверждения биржевых операций и мои записи о телефонном разговоре.

23 марта 1998 года – В этот день я прочитал в газете, что стоимость акций Gold Diggers Co. упала за день до того с 1,13 долл. до 0,37 долл. Я позвонил г-ну Советнику, но мне сказали, что он занят. Я попросил его ассистента продать мои акции Gold Diggers Co. Акции были проданы по 0,13 долл. См. прилагаемые подтверждения биржевых операций.

24 марта 1998 года – Я позвонил г-ну Советнику и сообщил ему, что я недоволен тем, как ведется управление моим счетом и считаю, что мне следует компенсация за мои потери и за выплаченные мной комиссионные. В целом, мой первоначальный вклад упал на 7 250 долл. в течение всего лишь четырех месяцев. Он сказал, что не согласен. Тогда я написал письмо менеджеру филиала фирмы г-ну Б Руководителю и копию направил специалисту по соблюдению правовых норм г-же В Юридической (см. прилагаемое письмо и мои записи о телефонном разговоре).

12 апреля 1998 года – Получил письмо от г-жи В Юридической. По ее словам, фирма заключила, что г-н Советник действовал в моих интересах и что все потери произошли по моей собственной вине (см. прилагаемое письмо).

Я считаю, что г-н Советник не действовал в моих интересах. Рекомендованные мне инвестиции не соответствовали моим нуждам в качестве долгосрочного консервативного инвестора. Пользу от рекомендаций, которые давал мне г-н Советник, извлекал только сам г-н Советник благодаря комиссионным за частые биржевые операции на моем счету. Г-н Советник не имел права продавать мои акции XYZ Exploration Ventures и использовать эти деньги для покупки акций Gold Diggers Co. без предварительного разрешения.

Дата: **17 апреля 1998 года**

Подпись: **Ваша подпись**

Другие имеющиеся у Вас возможности

Как требовать компенсации: четыре варианта.

Если все Ваши попытки урегулировать проблему с фирмой не увенчались успехом, Вам остается только добиваться компенсации через суд. Какие именно юридические меры Вы примете, зависит от того, какую сумму денег Вы хотите получить обратно и участвует ли фирма, с которой Вы имеете дело, в арбитражной системе.

Прежде, чем выбрать определенную меру юридического воздействия, очень полезно было бы проконсультироваться с адвокатом-специалистом в области ценных бумаг. Адвокат также сумеет помочь Вам юридически правильно сформулировать ключевые пункты Вашего иска и сообщит Вам свое мнение о деле.

Вариант 1: Суд мелких тяжб

Суд мелких тяжб предоставляет Вам простой и наименее дорогостоящий способ подать иск о компенсации и возмещении убытков на сумму до 10 000 долларов. Большинство людей представляют себя сами в суде мелких тяжб. Если у Вас сложная проблема, полезно нанять себе в помощь адвоката. Если Вы выиграете дело, судья может приказать фирме, в определенных пределах, выплатить Вам компенсацию за расходы на адвоката.

В любом суде мелких тяжб в Онтарио Вы найдете руководства, в которых объясняется, как работает суд и какие формы Вам необходимо заполнить. Эти руководства и формы также можно найти в сети Интернет по адресу www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca. При подаче искового заявления Вам придется уплатить судебный сбор. Этот сбор покрывает стоимость рассмотрения Вашего дела и судья может прибавить эти деньги к той сумме, на которую Вы будете иметь право, если выиграете свое дело.

Вариант 2: Обязывающий арбитраж

Если фирма, с которой у Вас возникли разногласия, является членом IDA, то Вы можете, как один из вариантов, передать дело независимому арбитру. Избрав этот путь, Вы соглашаетесь принять решение арбитра как окончательное. Вы отказываетесь от права подать апелляцию в суд, если Вы не удовлетворены решением арбитра.

Чтобы арбитраж мог иметь место:

- При обычных обстоятельствах, сумма Вашего иска должна быть от 6000 до 100 000 долларов, хотя сумма может выходить за эти рамки, если Вы и фирма согласны на это;
- Вы должны были предварительно сделать попытку урегулировать свой спор с фирмой;
- Дата возникновения проблемы должна быть после 30 июня 1998 года.

Процесс арбитража обычно занимает меньше времени и обходится дешевле, чем обращение в гражданский суд. Вы можете представить свое дело сами или нанять адвоката, на Ваше усмотрение. Стоимость арбитражного слушания делится между Вами и фирмой, с которой Вы судитесь. Арбитр может приказать, чтобы проигравшая сторона оплатила полную стоимость слушания.

Дополнительную информацию о программе арбитража Вы можете найти на веб-сайте IDA – www.ida.ca. Вы также найдете другую контактную информацию по арбитражу на внутренней стороне задней обложки этого руководства.

Вариант 3: Гражданский суд

Если Вы пытаетесь получить обратно крупную сумму денег, то, скорее всего, самый лучший вариант для Вас – передать дело в гражданский суд.

При передаче дела в гражданский суд, большинство истцов пользуются услугами адвоката. Если Вам нужно найти имя адвоката, который специализируется в области ценных бумаг, позвоните в справочную службу Юридического общества Верхней Канады по телефону 1-900-565-4577.

За звонок по этому номеру телефонная компания автоматически выставит Вам счет на 6,00 долларов (Вы их увидите в своем счете за следующий месяц после звонка). Вам должно быть больше 18 лет, чтобы воспользоваться этой услугой.

Вариант 4: Омбудсмен по банковским услугам и инвестициям

Бюро Омбудсмана – это финансируемая отраслью организация, которая получает и рассматривает жалобы инвесторов. Фирма должна закончить процесс рассмотрения вопроса, после чего Вы можете подать жалобу Омбудсмену в случае, если Вы жалуетесь на банк, фирму-члена IDA, MFDA или Канадского института инвестиционных фондов (Investment Funds Institute of Canada), а также большинство трастовых и кредитных компаний, регулируемых на федеральном уровне.

Омбудсмен пытается урегулировать жалобы с требованием компенсации на суммы до 350 000 долларов. Рассмотрев дело, Омбудсмен может порекомендовать компенсацию, однако рекомендация Омбудсмана не является обязывающей для сторон.

Как избежать проблем

Всегда задавайте вопросы обо всем, чего Вы не понимаете.

Оказаться в ситуации спора с инвестиционной фирмой ни для кого не приятно. Однако некоторые меры помогут свести к минимуму возможность возникновения такой ситуации. Предпринимать шаги для избежания проблем полезно также и потому, что Вы будете лучше подготовлены, если такая ситуация все же возникнет.

- Читайте текст, набранный мелким шрифтом. Прочитывайте каждый документ, представленный Вам инвестиционной фирмой, включая соглашения об открытии счета, проспекты взаимных фондов и любые другие проспекты, отчеты о состоянии счетов и подтверждения биржевых операций. Это поможет предотвратить недоразумения, связанные с гонорарами и нормами обслуживания. Будьте особенно осторожны при подписании соглашений, в которых говорится, что Вы получили проспект или другой информационный документ, тогда как на самом деле Вам такого документа не давали.
- Ведите записи. По прочтении, сохраняйте все документы, касающиеся Вашего счета, в надежном месте. Требуйте у Вашего советника обновленную копию Вашего «профиля инвестора» по меньшей мере раз в год. Ведите записи по каждому разговору с Вашим советником или дилером и также сохраняйте их в своем архиве.
- Задавайте вопросы. Не стесняйтесь задавать вопросы и проявляйте заинтересованность в своих инвестициях. Просите своего советника объяснить, почему он (или она) считает, что та или иная инвестиция является подходящей для Вас. Спрашивайте о том, как различные гонорары и комиссионные могут отразиться на Вашем вкладе.

- Обдумывайте все вопросы. Не принимайте поспешных решений только потому, что Вам сказали, что, промедлив, Вы можете упустить редкую возможность. Надежный долгосрочный вклад должен выглядеть так же привлекательно завтра, как и сегодня. Ни в коем случае не подписывайте какое-либо соглашение или другой документ, прежде чем Вы заберете его домой и прочтете.
- Информировать своего советника. Обязательно следите за тем, чтобы Ваш советник был информирован о переменах в Вашей жизни или Вашем отношении к риску. Эти факторы могут существенно повлиять на советы, которые будет Вам давать советник. Также информируйте советника о каких-либо изменениях в Ваших заработках, состоянии здоровья и семейных обстоятельствах.

Помните:

- Ни в коем случае не подписывайте пустой бланк документа.
- Ни в коем случае не инвестируйте во что-либо, чего Вы не понимаете.
- Любой подписанный Вами документ может быть использован как вещественное доказательство в случае возникновения каких-либо проблем в будущем.

Сохраняйте подтверждения всех операций –

Когда звонит Ваш брокер – делайте записи!

Заведите привычку вести записи по ходу всех Ваших разговоров с советником. Этот блокнот для записей («Take Notes»), который можно получить бесплатно от OSC, поможет Вам сохранить важные подробности каждого телефонного разговора с Вашим советником.

Другие источники информации

Вы можете получить бесплатную информацию о других ресурсах, предлагаемых OSC, позвонив по телефону (416) 593-8314, по бесплатному номеру 1-877-785-1555 или посетив веб-сайт фонда онлайн-обучения инвесторов «Investor Education Fund» – www.investorED.ca.

Комиссия по ценным бумагам Онтарио (**Ontario Securities Commission**) является частью Канадской комиссии по регулированию рынка ценных бумаг (**Canadian Securities Administrators – CSA**) www.csa-acvm.ca – объединенной организации регуляторов ценных бумаг, которая представляет все провинции и территории Канады. Бесплатные наборы по обучению инвесторов, включающие материалы для инвесторов от CSA и OSC, можно получить в Комиссии по ценным бумагам Онтарио. Если Вы хотите получить такой набор, свяжитесь с OSC.

Учитывая огромный выбор финансовых возможностей и мнений, Вы должны быть уверены, что полученная Вами информация полностью соответствует Вашим интересам. Фонд обучения инвесторов был учрежден Комиссией по ценным бумагам Онтарио с целью обеспечения инвесторов объективным источником финансовой информации. Обязательно воспользуйтесь ресурсами этого Фонда, которые Вы найдете на сайте www.investorED.ca.

Реквизиты организаций, которые упоминались в данном руководстве.

Ombudsman for Banking Services

and Investments (Омбудсмен по банковским услугам и инвестициям)

P.O. Box 896

Station Adelaide

Toronto, ON M5C 2K3

Тел.: 1 (888) 451-4519 или (416) 287-2877

Факс: 1 (888) 422-2865 или (416) 225-4722

Веб-сайт: www.obsi.ca

Эл. почта: ombudsman@obsi.ca

IDA Central Complaints Bureau

(Центральное бюро жалоб IDA)

121 King Street West, Suite 1600

Toronto, Ontario M5H 3T9

Тел.: (416) 364-6133

Факс: (416) 364-0753

Веб-сайт: www.ida.ca

IDA Arbitration Program

(Арбитражная программа IDA)

Arbitration Dispute Resolution (ADR) Chambers

c/o The Honorable John B. Webber, Q.C.

48 Yonge Street, Suite 1100

Toronto, Ontario M5E 1G6

Тел.: (416) 362-8555 или 1 (800) 856-5154

Факс: (416) 362-8825

Веб-сайт: www.adrchambers.ca

Эл. почта: adr@adrchambers.ca

Mutual Fund Dealers Association

of Canada (Канадская ассоциация

дилеров по взаимным фондам)

Complaints Department, Enforcement Branch

Mutual Fund Dealers Association of Canada

Suite 1600, 121 King Street West

Toronto, ON M5H 3T9

Факс: (416) 943-1218

Small Claims Court & Civil Court

(Суд мелких тяжб и гражданский суд)

См. голубые страницы в Вашей

местной телефонной книге или

свяжитесь с Генеральной прокуратурой

(Ministry of the Attorney General)

Тел.: (416) 326-2220

Веб-сайт: www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca

Market Regulation Services Inc.

(Служба регулирования рынка)

Corporate Compliance Officer

Market Surveillance

Market Regulation Services Inc.

145 King Street West, 9th Floor

Toronto, ON M5H 1J8

Тел.: (416) 646-7299

Веб-сайт: www.regulationservices.ca

Эл. почта: complaints@regulationservices.ca

Law Society of Upper Canada (Юридическое

общество Верхней Канады)

Osgoode Hall

130 Queen Street West

Toronto, Ontario M5H 2N6

Тел.: (416) 947-3300 или 1 (800) 668-7380

Факс: (416) 947-5967

Веб-сайт: www.lsuc.on.ca

Эл. почта: lsucweb@name.net

Служба рекомендации адвокатов

(понедельник – пятница с 9:00 до 17:00 часов):

1 (900) 565-4577

(6,00 долларов за звонок)

