4281| 19 October 2026

InteractiveBrokers

[La version française suit]

Client Complaint Resolution Process

We value the trust you place in us and are committed to providing the best possible service to our clients. If you have a concern with or about the service you have received, we want to work with you to resolve it quickly and effectively.

OUR DUTY TO YOU

Interactive Brokers Canada Inc., as a Canadian Investment Regulatory Organization (CIRO)-regulated firm, must comply with CIRO rules for handling complaints. We must explain to you how to make a complaint and provide you with the proper contact information. When a written complaint is made and also when we provide you with a final response to your complaint, we will provide you with the following CIRO website links:

1. How to Make a Complaint (https://www.ciro.ca/office-investor/how-make-complaint)
2. Seeking Financial Compensation? (https://www.ciro.ca/office-investor/how-make-complaint/seeking-financial-compensation)

These links explain how to make a complaint to us and to CIRO, as well as the various options for pursuing compensation.

Even with service complaints, where rule infractions are not alleged, CIRO rules require us to respond in writing to all written complaints.

For complaints involving possible rule infractions regarding your account:

- We will acknowledge your complaint by writing to you within five business days.
- We must also provide our final decision to you within 90 calendar days (60 calendar days for Quebec residents). The decision must include:
    - A summary of your complaint
    - The results of our investigation
    - An explanation of the final decision

    - Information about other options for seeking compensation, in case you are not satisfied with our decision

- If we cannot provide a response within the 90-day period (60 calendar days for Quebec residents), we will inform you of the delay, the reason for the delay and the expected new response time.

FILING A COMPLAINT

In order to file a complaint with Interactive Brokers (IB), please submit a Web Ticket via Client Portal.

- Login To Client Portal
- Select Help → Support Center
- Scroll down and click on Web Ticket icon
- Select Compose → New Ticket
- Enter your Web Ticket Subject and click Next
- Select Category - Account Services
- Select Topic - Complaints

Within the body of the ticket, IB asks that you provide a detailed description of your complaint. If your complaint is regarding a trade, IB asks that you provide the details of the trade(s), which may include, but is not limited to the order submission date and time, security description, execution date and time, execution price, and requested compensation amount with calculation. Please keep in mind that all trade related disputes must be submitted within a timely manner. Specifically, trade cancellation requests must be within IB and/or the exchange's time parameters.

Upon receipt of your complaint, IB will acknowledge and respond to your complaint via Account Management through a new ticket created by IB entitled, "Communication for complaint related to ticket #". Thereon, IB asks that all correspondence related to your complaint be written in the communication ticket.

Typically, complaints will be responded to within three to five days; however certain complex issues may take longer to evaluate. In the meantime, IB asks that you manage all orders, trades, and positions in your account in order to ensure that your account is not subject to unnecessary risk or fluctuations during the investigation period.

The entire process should take no longer than ninety (90) calendar days (60 calendar days for Quebec residents).

While all claims submitted receive fair-minded and impartial consideration towards resolution, the filing of a claim alone does not guarantee partial or full payment of the amount requested.

Claimants are encouraged to review the Client Agreement as it is the language in this agreement which forms the basis by which complaints are evaluated.

Should the Client Agreement vary from the IB website, the Client Agreement will supersede the website.

With respect to trade related complaints, please note the following clauses in the Client Agreement:

- Clients are responsible for all transactions entered using the client's user name / password;
- Cancellation requests are not guaranteed;
- IB is not liable for any action or decision of any exchange, market, dealer, clearinghouse or regulator;
- Clients are bound to the order execution, if consistent with the client's order; and
- Clients are responsible for knowing the terms and conditions of the products traded and the respective markets. Clients are responsible for maintaining sufficient equity within the account at all times to meet margin requirements. Should the client's account have insufficient equity IB has the right, but not the obligation, to liquidate all or any part of the client's position at any time and in any manner without prior notice to the customer. Please note that IB will not indemnify a client for technological issues or lost opportunity at any time.

To review the IB Client Agreement in its entirety, select Forms & Disclosures from the bottom of the IB homepage followed by the applicable Client Agreement.

DESIGNATED COMPLAINTS OFFICER

IBC appointed its IBC Senior Compliance Analyst as its Designated Complaints Officer with authority to oversee the complaint handling process and to act as a liaison with CIRO or any other regulatory organization. If you have any questions or comments about our complaint handling process, please contact our Designated Complaints Officer at: canadacomplaints@ibkr.com

IF YOU DISAGREE WITH OUR DECISION

Please note that we do not have an internal ombudsperson but there are external agencies that can assist in the resolution of your concerns.

OBSI

If you are not satisfied with our final decision on your complaint, you may proceed directly to the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI) for complaints that fall within OBSI's mandate. You have up to 180 days after receiving IB's final decision to submit your complaint to the OBSI.

The OBSI is an independent dispute-resolution service that is available if you do not accept IB's decision. You can also contact the OBSI who will only consider a client complaint at the earlier of: (i) the date the complaint substantive response is provided to the clients; or (ii) ninety (90) calendar days (60 calendar days for Quebec residents) after the receipt of the complaint or if you have waited more than 90 calendar days (60 calendar days for Quebec residents) for a resolution. You may contact the OBSI by mail at 401 Bay Street, Suite 1505, PO Box 5, Toronto Ontario M5H 2Y4 by telephone toll-free at 1-888-451-4519, by fax toll free at 1-888-422-2865 or by email at ombudsman@obsi.ca.

Please note that the OBSI will not investigate any matters which have gone to arbitration or civil litigation. However, when you use OBSI's service, you do not give up your right to take a complaint to a dispute resolution service of your choosing (at your expense) or to bring an action in court.

CIRO

Alternatively, you can contact the Canadian Investment Regulatory Organization (CIRO) at www.ciro.ca.

CIRO offers an arbitration program and will investigate whether any securities laws have been violated; however, this organization does not become involved in matters of redress or compensation.

More information can be found at the following CIRO website links:

How to Make a Complaint (https://www.ciro.ca/office-investor/how-make-complaint)

Seeking Financial Compensation? (https://www.ciro.ca/office-investor/how-make-complaint/seeking-financial-compensation)

ARBITRATION

Arbitration is a process where a qualified arbitrator chosen in consultation with both you and Interactive Brokers hears both sides and makes a final, legally binding decision about your complaint. There are costs to using arbitration. Arbitration is available through ADR Chambers (https://adrchambers.com or 1-800-856-5154) and in Québec through the Canadian Commercial Arbitration Centre (www.ccac-adr.org/en/ or 1-800-207-0685).

AMF

For Québec Residents Only: Québec residents may also consider free mediation services offered by the Autorité des marchés financiers (AMF), Québec's financial sector regulator. If you do not accept our final decision, you can ask that a copy of your complaint file be transferred to the AMF, who may offer a free mediation service. Participation is voluntary and requires the consent of both of us. For more information on AMF mediation services, you may contact the AMF by telephone toll-free at 1-877-525-0337, by email at renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca, or online at www.lautorite.qc.ca.

Processus de résolution des plaintes des clients

Nous accordons une grande importance à la confiance que vous nous témoignez et nous nous engageons à offrir le meilleur service possible à nos clients. Si vous avez une préoccupation concernant le service que vous avez reçu, nous souhaitons travailler avec vous pour la résoudre rapidement et efficacement.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

Interactive Brokers Canada Inc., en tant que firme réglementée par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI), doit se conformer aux règles de l'OCRI en matière de traitement des plaintes. Nous devons vous expliquer comment déposer une plainte et vous fournir les coordonnées appropriées. Lorsqu'une plainte écrite est déposée et lorsque nous vous fournissons une réponse finale à votre plainte, nous vous fournirons les liens suivants vers le site Web de l'OCRI :

1. Comment déposer une plainte (https://www.ocri.ca/bureau-des-investisseurs/depot-dune-plainte/)

2. Vous cherchez une indemnisation financière? (https://www.ocri.ca/bureau-des-investisseurs/depot-dune-plainte/vous-souhaitez-obtenir-un-dedommagement)

Ces liens expliquent comment déposer une plainte auprès de nous et auprès de l'OCRI, ainsi que les diverses options pour obtenir une indemnisation.

Même dans le cas de plaintes relatives au service, où aucune infraction aux règles n'est alléguée, les règles de l'OCRI exigent que nous répondions par écrit à toutes les plaintes écrites.

Pour les plaintes impliquant de possibles infractions aux règles concernant votre compte :

- Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dans les cinq jours ouvrables.

- Nous devons également vous fournir notre décision finale dans les 90 jours civils (60 jours civils pour les résidents du Québec). La décision doit comprendre :

Un résumé de votre plainte

Les résultats de notre enquête

Une explication de la décision finale

Des renseignements sur les autres options pour obtenir une indemnisation, au cas où vous ne seriez pas satisfait de notre décision

- Si nous ne pouvons pas fournir une réponse dans le délai de 90 jours (60 jours civils pour les résidents du Québec), nous vous informerons du retard, de la raison du retard et du nouveau délai de réponse prévu.

DÉPOSER UNE PLAINTE

Afin de déposer une plainte auprès d'Interactive Brokers (IB), veuillez soumettre un billet Web via le Portail Client.

- Connectez-vous au Portail Client

- Sélectionnez Aide--->Centre de soutien

- Faites défiler vers le bas et cliquez sur l'icône Billet Web

- Sélectionnez Rédiger--->Nouveau billet

- Entrez l'objet de votre billet Web et cliquez sur Suivant

- Sélectionnez Catégorie - Services de compte

- Sélectionnez Sujet - Plaintes

Dans le corps du billet, IB vous demande de fournir une description détaillée de votre plainte. Si votre plainte concerne une transaction, IB vous demande de fournir les détails de la ou des transactions, ce qui peut inclure, sans s'y limiter, la date et l'heure de soumission de l'ordre, la description du titre, la date et l'heure d'exécution, le prix d'exécution et le montant de l'indemnisation demandée avec le calcul. Veuillez noter que tous les litiges liés aux transactions doivent être soumis dans un délai raisonnable. Plus précisément, les demandes d'annulation de transactions doivent être soumises dans les délais prévus par IB et/ou la bourse.

Dès réception de votre plainte, IB accusera réception et répondra à votre plainte via la Gestion de compte par l'entremise d'un nouveau billet créé par IB intitulé « Communication relative à la plainte liée au billet nº ». Par la suite, IB vous demande que toute correspondance relative à votre plainte soit rédigée dans le billet de communication.

En règle générale, les plaintes recevront une réponse dans un délai de trois à cinq jours; toutefois, certaines questions complexes peuvent nécessiter un délai d'évaluation plus long. Entre-temps, IB vous demande de gérer tous les ordres, transactions et positions dans votre compte afin de vous assurer que votre compte n'est pas exposé à des risques ou fluctuations inutiles pendant la période d'enquête. L'ensemble du processus ne devrait pas durer plus de quatre-vingt-dix (90) jours civils (60 jours civils pour les résidents du Québec).

Bien que toutes les réclamations soumises fassent l'objet d'un examen équitable et impartial en vue d'une résolution, le dépôt d'une réclamation ne garantit pas à lui seul le paiement partiel ou total du montant demandé.

Les plaignants sont encouragés à examiner l'Entente client, car c'est le libellé de cette entente qui constitue la base sur laquelle les plaintes sont évaluées. En cas de divergence entre l'Entente client et le site Web d'IB, l'Entente client prévaudra.

En ce qui concerne les plaintes liées aux transactions, veuillez noter les clauses suivantes de l'Entente client :

Les clients sont responsables de toutes les transactions effectuées à l'aide du nom d'utilisateur et du mot de passe du client;

Les demandes d'annulation ne sont pas garanties;

IB n'est pas responsable de toute action ou décision d'une bourse, d'un marché, d'un courtier, d'une chambre de compensation ou d'un organisme de réglementation;

Les clients sont liés par l'exécution de l'ordre, si elle est conforme à l'ordre du client; et

Les clients sont responsables de connaître les termes et conditions des produits négociés et des marchés respectifs. Les clients sont responsables de maintenir des capitaux propres suffisants dans leur compte en tout temps pour satisfaire aux exigences de marge. Si le compte du client ne dispose pas de capitaux propres suffisants, IB a le droit, mais non l'obligation, de liquider tout ou partie de la position du client à tout moment et de toute manière sans préavis au client.

Veuillez noter qu'IB n'indemnisera pas un client pour des problèmes technologiques ou des occasions manquées en tout temps.

Pour consulter l'Entente client d'IB dans son intégralité, sélectionnez Formulaires et divulgations au bas de la page d'accueil d'IB, puis l'Entente client applicable.

RESPONSABLES DES PLAINTES

IBC a nommé son analyste principal de la conformité d'IBC comme responsable des plaintes, avec l'autorité de superviser le processus de traitement des plaintes et d'agir à titre d'agent de liaison avec l'OCRI ou tout autre organisme de réglementation. Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de notre processus de traitement des plaintes, veuillez communiquer avec notre responsable des plaintes à : canadacomplaints@ibkr.com

SI VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD AVEC NOTRE DÉCISION

Veuillez noter que nous n'avons pas d'ombudsman interne, mais il existe des organismes externes qui peuvent vous aider à résoudre vos préoccupations.

OSBI

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision finale concernant votre plainte, vous pouvez vous adresser directement à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) pour les plaintes qui relèvent du mandat de l'OSBI. Vous disposez d'un délai de 180 jours après avoir reçu la décision finale d'IB pour soumettre votre plainte à l'OSBI.

L'OSBI est un service indépendant de résolution des différends qui est à votre disposition si vous n'acceptez pas la décision d'IB. Vous pouvez également communiquer avec l'OSBI qui n'examinera une plainte d'un client qu'au plus tôt : (i) la date à laquelle la réponse substantielle à la plainte est fournie au client; ou (ii) quatre-vingt-dix (90) jours civils (60 jours civils pour les résidents du Québec) après la réception de la plainte ou si vous avez attendu plus de 90 jours civils (60 jours civils pour les résidents du Québec) pour une résolution.

Vous pouvez communiquer avec l'OSBI par courrier au 401, rue Bay, bureau 1505, C.P. 5, Toronto (Ontario) M5H 2Y4, par téléphone sans frais au 1-888-451-4519, par télécopieur sans frais au 1-888-422-2865 ou par courriel à ombudsman@obsi.ca.

Veuillez noter que l'OSBI n'enquêtera pas sur les questions qui ont fait l'objet d'un arbitrage ou d'un litige civil. Toutefois, lorsque vous utilisez le service de l'OSBI, vous ne renoncez pas à votre droit de soumettre une plainte à un service de résolution des différends de votre choix (à vos frais) ou d'intenter une action en justice.

OCRI

Vous pouvez également communiquer avec l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) à www.ciro.ca.

L'OCRI offre un programme d'arbitrage et enquêtera sur toute violation des lois sur les valeurs mobilières; toutefois, cet organisme ne s'implique pas dans les questions de réparation ou d'indemnisation.

De plus amples renseignements sont disponibles aux liens suivants du site Web de l'OCRI :

Comment déposer une plainte (https://www.ocri.ca/bureau-des-investisseurs/depot-dune-plainte/)

Vous cherchez une indemnisation financière? (https://www.ocri.ca/bureau-des-investisseurs/depot-dune-plainte/vous-souhaitez-obtenir-un-dedommagement)

ARBITRAGE

L'arbitrage est un processus dans lequel un arbitre qualifié, choisi en consultation avec vous et Interactive Brokers, entend les deux parties et rend une décision finale juridiquement contraignante au sujet de votre plainte. L'utilisation de l'arbitrage comporte des coûts.

L'arbitrage est offert par l'entremise d'ADR Chambers (https://adrchambers.com ou 1-800-856-5154) et, au Québec, par l'entremise du Centre canadien d'arbitrage commercial (www.ccac-adr.org/en/ ou 1-800-207-0685).

AMF

Pour les résidents du Québec seulement : Les résidents du Québec peuvent également envisager les services de médiation gratuits offerts par l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'organisme de réglementation du secteur financier du Québec. Si vous n'acceptez pas notre décision finale, vous pouvez demander qu'une copie de votre dossier de plainte soit transférée à l'AMF, qui pourra offrir un service de médiation gratuit. La participation est volontaire et nécessite le consentement des deux parties. Pour de plus amples renseignements sur les services de médiation de l'AMF, vous pouvez communiquer avec l'AMF par téléphone sans frais au 1-877-525-0337, par courriel à renseignementsconsommateur@lautorite.qc.ca ou en ligne à www.lautorite.qc.ca.