



OMBUDSMAN

for Banking Services and Investments | des Services Bancaires et d'Investissement



NOUS OFFRONS DES SOLUTIONS  
IMPARTIALES ET ÉQUITABLES

QUI SOMMES-NOUS?

# Crédible auprès des consommateurs. Digne de confiance auprès des firmes.

**L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)** est le service national et indépendant de règlement des différends offert aux consommateurs et aux petites entreprises qui n'ont pas réussi à régler leur plainte avec leur firme de services bancaires ou d'investissement.

Organisme à but non lucratif, l'OSBI s'appuie sur le principe que chaque plainte mérite d'être résolue rapidement et de façon équitable. À titre de solution de rechange au système judiciaire, notre processus se déroule en toute confidentialité et dans un cadre non légaliste. Financés par les firmes participantes, nos services sont offerts gratuitement aux consommateurs.

## Spécialiste des plaintes en matière de services bancaires et d'investissement

L'OSBI enquête sur les plaintes relatives aux fonds communs de placement, aux obligations, aux certificats de placement garanti, aux actions, aux fonds négociés en bourse, aux fiducies de revenu et autres types de valeurs mobilières, aux conseils en matière d'investissement, aux transactions non autorisées, aux fraudes, aux prêts hypothécaires, aux prêts, aux cartes de crédit et de débit, aux frais, aux taux, aux transactions erronées, aux fausses représentations et aux comptes en recouvrement. Si notre enquête permet de conclure qu'une plainte est fondée, nous pouvons recommander une indemnisation pouvant atteindre 350 000 \$.

**Les firmes participantes actuelles comprennent :**

- des firmes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
- des firmes membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels
- des sociétés de fonds communs de placement
- des courtiers sur le marché non réglementé
- des gestionnaires de portefeuille
- des courtiers en régimes de bourses d'études
- des services d'opérations de change
- des banques canadiennes et étrangères
- certaines caisses d'épargne et de crédit
- des sociétés de fiducie et de prêt fédérales et d'autres organismes de dépôt



## NOTRE HISTOIRE

# Une voix indépendante depuis 1996

Établi en 1996 sous le nom d'Ombudsman bancaire canadien, l'OSBI visait à offrir aux petites entreprises un service de règlement de différends dans le cadre de plaintes contre les grandes institutions bancaires. Ce mandat a rapidement été élargi pour englober l'ensemble des plaintes relatives aux services bancaires.

En 2002, notre nom change pour celui d'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) afin de tenir compte de l'adhésion de nouveaux membres du secteur des placements, notamment l'ensemble des membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels.

Le nombre de nos membres s'est récemment accru pour englober l'ensemble des courtiers en valeurs mobilières et les conseillers inscrits en dehors du Québec qui ont des clients investisseurs. Cela fait suite aux modifications apportées au Règlement 31-103 (NI 31-103) par les Autorités canadiennes en valeur mobilière qui exigent que les gestionnaires de portefeuille, les courtiers sur les marchés non réglementés et les courtiers en régimes de bourses d'études, en plus de l'ensemble des autres courtiers et conseillers inscrits aient recours à l'OSBI à titre de fournisseur unique de service de règlement de différends.

D'autres firmes participent également à titre volontaire.



## Soucieux du respect des normes les plus élevées en matière de règlement de différends

### NOTRE ÉQUIPE

## Transparente, équitable, efficace

L'OSBI est dirigé par l'Ombudsman pour un mandat maximum de cinq ans, renouvelable. Pour garantir son indépendance, l'Ombudsman ne peut pas avoir été un employé du gouvernement ou avoir eu des liens étroits avec une firme participante, au cours des cinq années précédant sa nomination.

## Votre dossier est entre bonnes mains

Les membres du personnel de l'OSBI sont des professionnels qualifiés possédant de l'expérience dans des domaines tels que les services financiers, le droit, la comptabilité, le règlement de différends et la conformité réglementaire. Nous nous engageons à vous fournir, en temps opportun, un service de règlement des différends répondant aux normes les plus élevées de l'industrie.

# Conseils d'expert, connaissance du secteur

L'OSBI est régi par un conseil d'administration indépendant. Le conseil est composé majoritairement d'administrateurs provenant de la collectivité qui n'ont pas travaillé dans l'industrie financière ou au gouvernement depuis au moins deux ans. Plusieurs administrateurs sont choisis à partir d'une liste de candidats proposés par l'industrie.

Il est formellement interdit au conseil d'administration d'examiner des plaintes individuelles. Le conseil d'administration ne peut intervenir à l'égard des décisions de l'Ombudsman ni être saisi d'un appel à leur sujet.

Lors de la nomination de nouveaux membres, le conseil d'administration s'efforce de trouver le bon équilibre en matière de diversité, de géographie, de compétences et d'expériences. Dans son ensemble, le conseil d'administration possède des compétences dans le domaine des affaires, du droit, de la consommation et des affaires réglementaires, de l'économie, des organismes communautaires, du règlement des différends et de la fonction publique.

Le conseil d'administration compte actuellement trois comités actifs : le comité des normes; le comité des finances et de la vérification; et le comité de la gouvernance, des ressources humaines et de la rémunération. Les examens de rendement du président et du conseil sont réalisés tous les deux ans.

## Cadre réglementaire

Pour ce qui est des plaintes liées aux services bancaires, l'OSBI procède selon les critères réglementaires établis par le ministère des Finances du Canada, dont la surveillance est assurée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

En ce qui concerne les plaintes se rapportant aux investissements, nous nous conformons aux attentes en matière de réglementation précisées dans le protocole d'entente établi auprès des Autorités canadiennes en valeurs mobilières. Le protocole d'entente se trouve sur notre site Web.

## CODE DE PRATIQUE

# Un engagement envers l'excellence

Nos normes en matière de service visent à assurer un processus de règlement des différends de qualité supérieure, indépendant et équitable pour les consommateurs et les fournisseurs de services financiers au Canada.

Reposant en partie sur des normes internationales reconnues en matière de traitement des plaintes (ISO 10003), notre code de pratique (disponible sur notre site Web) nous donne des orientations concernant 11 domaines, notamment l'accessibilité, l'équité, l'indépendance, la rapidité d'exécution et la compétence.



## NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER

# Un processus simple et efficace

L'OSBI résout les plaintes opposant les firmes participantes à leurs clients lorsqu'ils ne parviennent pas à résoudre la plainte par eux-mêmes.

Vos clients ont le droit de soumettre leur cas à l'OSBI s'ils ne sont pas satisfaits de votre réponse finale concernant leur plainte ou s'il s'est écoulé au moins 90 jours depuis le dépôt de la plainte. Ils doivent également avoir déposé leur plainte initiale dans les six ans à compter du moment où ils savaient ou auraient dû savoir qu'il y avait un problème.

Si ces conditions sont réunies, nous nous assurons ensuite que la plainte relève de notre mandat. Si ce n'est pas le cas, nous en informons vos clients aussitôt que possible.

Si la plainte relève de notre mandat, nous obtenons l'autorisation de vos clients de discuter de leur cas avec vous, puis recueillons l'ensemble des documents pertinents et les examinons. En général, cela comprend la lettre que vous avez envoyée au client pour l'informer de votre réponse finale.

Une fois l'enquête terminée, nous vous envoyons ainsi qu'à votre client un rapport préliminaire pour une brève période de commentaires. Si nous recevons des observations et que nous jugeons qu'elles sont fondées, nous réviserons notre rapport. À l'issue de la période de commentaires, le client et vous-même recevez le rapport définitif présentant nos conclusions et notre recommandation.

Si nous déterminons que votre firme a agi de manière équitable, nous aviserons votre client en conséquence. Si nous jugeons que le client doit être indemnisé, nous recommanderons une offre de règlement qui vise à rétablir la situation du client. Nous pourrions également recommander des mesures non financières, comme la correction d'un dossier d'une agence d'évaluation du crédit.

Nous examinons chaque cas de façon impartiale en vue d'arriver à une décision équitable. Nous tenons compte des saines pratiques financières et commerciales, des lois et règlements, des normes établies par les associations professionnelles ainsi que des codes de procédure ou de déontologie. L'OSBI n'étant ni un tribunal, ni un organisme de réglementation, il ne sanctionne ni les firmes ni les particuliers et ne les condamne pas non plus à une amende. Bien que nos recommandations ne soient pas exécutoires, en cas de refus de votre firme de les suivre, nous sommes tenus de rendre votre décision publique. Notre taux d'acceptation est excellent aussi bien de la part des firmes participantes que des clients.

L'OSBI ne traite aucune affaire qui a déjà été examinée devant un tribunal ou un arbitre et pour laquelle une décision exécutoire sur le bien-fondé de la plainte a été rendue. Si le client n'est pas satisfait de nos conclusions, il peut faire valoir ses droits selon d'autres processus, y compris le système judiciaire, sous réserve des délais de prescription prévus par la loi.

## ACCESSIBILITÉ

# Nous répondons aux besoins de tous vos clients

Les plaintes peuvent nous être transmises de plusieurs manières, notamment par courrier électronique, par la poste, par téléphone, par télécopieur, en ligne et en personne. Notre centre de réception des plaintes traite des demandes de renseignements dans plus de 170 langues grâce à un service téléphonique international qui, dès qu'une personne téléphone, établit la liaison avec un interprète professionnel.

L'interprète s'assure de comprendre la nature de la plainte et transmet les instructions nécessaires à la personne qui nous a téléphoné.

L'OSBI s'engage également à fournir des services aux personnes handicapées. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter notre Politique des services pour l'accessibilité de la clientèle sur notre site Web.

---

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

401, rue Bay, bureau 1505

C. P. 5

Toronto (Ontario)

M5H 2Y4

**Numéro sans frais :** 1-888-451-4519

**Numéro d'ATS sans frais :** 1-855-TTY-OBSI (1-855-889-6274)

**Numéro de télécopieur sans frais :** 1-888-422-2865

**Adresse électronique :** [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

**Site Web :** [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)



**OMBUDSMAN**

for Banking Services and Investments | des Services Bancaires et d'Investissement

