

Nous offrons des solutions impartiales et équitables

L'OSBI est l'ombudsman indépendant du Canada pour les consommateurs et les petites entreprises qui n'ont pas réussi à régler leur plainte avec leur firme de services bancaires ou d'investissement.

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 un service de règlement des différends de haut niveau en temps opportun.

Nous croyons 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. Nos services sont offerts gratuitement aux consommateurs.

Pour obtenir de plus amples renseignements :

www.obsi.ca

Numéro de téléphone sans frais :

1.888.451.4519

Numéro de télécopieur sans frais :

1.888.422.2865

Adresse électronique :

ombudsman@obsi.ca

Adresse postale :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

401, rue Bay, bureau 1505,
C. P. 5 Toronto (Ontario)
M5H 2Y4

Vous avez une plainte à formuler au sujet d'investissements ou de services bancaires?



Trois étapes pour trouver une solution équitable rapidement

1

Commencez à la source

Adressez-vous d'abord directement au service ou à la personne qui vous a servi au sein de votre firme. Assurez-vous de préciser vos attentes quant à la façon dont vous souhaitez que la situation soit réglée.

2

Transmettez votre plainte à un échelon supérieur

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution initiale que vous propose votre firme, renseignez-vous au sujet du processus d'acheminement des plaintes à un échelon supérieur. Toutes les firmes qui participent aux services de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) devraient avoir mis en place un processus interne de traitement des plaintes.

3

Communiquez avec l'OSBI

Si vous êtes toujours insatisfait de la façon dont votre plainte est traitée, ou si au moins 90 jours se sont écoulés depuis que vous avez porté plainte, adressez-vous à l'OSBI. Une fois que votre firme vous a fait part de sa réponse finale, vous disposez d'un délai de 180 jours pour nous transmettre votre plainte.

Plus de 99 % des plaintes que nous examinons sont résolues avec succès

Fiable.
Impartial.
Efficace.



Nous proposons des solutions impartiales et équitables

L'OSBI offre un service de règlement de différends aux firmes participantes et à leurs clients lorsqu'ils ne parviennent pas à résoudre la plainte par eux-mêmes.

- Si notre enquête permet de conclure que la firme a agi injustement ou a commis une erreur, nous recommanderons qu'elle vous offre un dédommagement pouvant aller jusqu'à 350 000 \$ pour toute perte, tout dommage ou tout préjudice que vous avez subi.
- Si nous jugeons que la plainte ne justifie pas un dédommagement, nous vous en expliquerons les raisons.
- Ni vous ni la firme n'êtes liés par nos recommandations.

Que dois-je faire pour entreprendre une démarche auprès de l'OSBI?

Nous vous demanderons d'abord de remplir un formulaire de plainte en indiquant notamment les correctifs qui devraient être apportés, selon vous, pour remédier à la situation. Nous vous demanderons également de nous fournir les renseignements justificatifs dont vous disposez, ainsi que des copies de toute la correspondance que vous avez reçue de votre firme pour expliquer sa décision finale concernant votre plainte.

Pour en savoir davantage, visitez le www.obsi.ca

Votre plainte est entre bonnes mains

À quel moment puis-je déposer une plainte auprès de l'OSBI?

Avant de communiquer avec nous, vous devez d'abord tenter de régler le problème auprès de votre firme. Par la suite, nous mènerons une enquête :

- si la firme ne vous a pas fourni sa réponse finale dans les 90 jours suivant la date du dépôt de votre plainte **OU**
- si vous n'êtes pas satisfait de la réponse finale de la firme concernant votre plainte

Une fois que votre firme vous a fait part de sa réponse finale, vous disposez d'un délai de 180 jours pour nous transmettre votre plainte. L'OSBI ne peut examiner que les plaintes ayant été déposées dans les six années suivant la date où vous avez constaté le problème, ou auriez dû le constater.

Quels types de plaintes l'OSBI examine-t-il?

Nous examinons les plaintes relatives à la plupart des questions liées aux services bancaires ou d'investissement, notamment en ce qui concerne les :

- fonds communs de placement
- obligations et certificats de placement garanti
- actions, fonds négociés en bourse, fiducies de revenu et autres types de valeurs mobilières
- conseils en matière d'investissement
- transactions non autorisées
- fraudes
- cartes de débit et de crédit
- prêts hypothécaires
- prêts et autres instruments de crédit
- frais et taux
- transactions erronées
- fausses représentations
- comptes en recouvrement

Si vous n'êtes pas certain que nous pouvons vous aider à résoudre votre situation, veuillez communiquer avec nous.

Ma firme participe-t-elle aux services de l'OSBI?

Des milliers de fournisseurs de services financiers participent aux services de l'OSBI, notamment :

- des banques canadiennes et étrangères
- des caisses d'épargne et de crédit
- les firmes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
- les 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 sociétés de fiducie et de prêt fédérales et d'autres organismes de dépôt

Pour obtenir la liste complète des firmes participantes, visitez le www.obsi.ca.

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.

L'OSBI est évalué régulièrement par une tierce partie indépendante. Le dernier examen réalisé à notre égard a permis d'établir que nos services sont de classe mondiale.

Vous songez à intenter un recours légal?

Lorsque vous soumettez votre plainte à l'OSBI, vous ne renoncez pas à votre droit d'intenter un recours légal contre votre firme à la suite de notre travail. Si vous avez déjà amorcé un recours légal, vous devez accepter de le suspendre jusqu'à ce que nous ayons terminé notre examen. Si vous envisagez d'intenter un recours légal, veuillez noter que vous disposez d'un certain délai pour l'entreprendre. Ce délai, appelé « délai de prescription », varie d'une province et d'un territoire à l'autre.

Dans certains cas, dans la mesure permise par la loi, le délai de prescription peut être suspendu (c.-à-d. qu'on ne tient plus compte du temps qui s'écoule) lorsque les deux parties concluent une « entente globale de suspension du délai de prescription ». Les firmes qui participent aux services de l'OSBI doivent conclure une telle entente, dans la mesure permise par la loi.

Nous répondons aux besoins de toute la population canadienne

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'OSBI s'engage également à fournir ses services aux personnes handicapées. Visitez notre site Web pour en savoir davantage à ce sujet.