

Depuis le 1^{er} avril 2009, l'OSBI et l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) collaborent au niveau des échanges d'information afin de mettre à profit leur expertise en matière de règlement des différends. Cette nouvelle collaboration permet ainsi d'optimiser le processus de traitement des plaintes.

L'Autorité est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer les marchés financiers québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers.

Si vous êtes un client résidant au Québec et avez un problème avec une firme dans l'un des domaines suivants : assurances, valeurs mobilières, institutions de dépôt – sauf les banques – ou distribution de produits et services financiers, vous pourriez recourir au Service du traitement des plaintes de l'Autorité.

En matière de renseignements et de réception des plaintes, l'Autorité se veut un guichet unique d'assistance aux consommateurs. À ce titre, elle assure le traitement des plaintes et donne accès à des services de règlement des différends.

Vous devez déposer une plainte formelle au responsable des plaintes de la firme et celle-ci doit vous répondre par écrit. Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte ou du résultat obtenu, vous pouvez demander le transfert de votre dossier à l'Autorité.

L'Autorité procédera à l'analyse du dossier et pourra, dans certains cas, offrir des services de conciliation ou de médiation si toutes les parties sont d'accord. Ce service est gratuit.

Pour de plus amples informations, vous pouvez communiquer avec un agent d'information du Centre de renseignements de l'Autorité aux numéros suivants :

Montréal : 514 395-0337
Québec : 418 525-0337
Autres régions : 1 877 525-0337

Autorité des marchés financiers
Service du traitement des
plaintes
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Qc) H4Z 1G3

Courriel : renseignementsconsommateurs@lautorite.qc.ca

Vous pouvez consulter notre site Internet : www.lautorite.qc.ca