

Si vous avez un problème en matière de services bancaires ou d'investissement, il est possible que nous puissions vous aider.

L'OSBI est le service indépendant de règlement de différends mis à la disposition des consommateurs qui n'ont pas réussi à régler un différend avec une firme de services bancaires ou d'investissement.

Solution de rechange au système judiciaire, notre processus est informel et respecte la vie privée des intéressés dans la recherche d'une solution équitable.

Nos services sont offerts gratuitement aux clients de nos firmes participantes.

Pour communiquer avec l'OSBI :

Téléphone sans frais : 1-888-451-4519

Télécopieur sans frais : 1-888-422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Adresse postale : Ombudsman des services bancaires et d'investissement
C.P. 896, succursale Adélaïde
Toronto (ON) M5C 2K3

www.obsi.ca



Vous trouverez de plus amples renseignements relativement à ses services à www.obsi.ca.

Vous pouvez également communiquer avec l'OSBI :

Par téléphone sans frais : 1-888-451-4519

Par courriel : ombudsman@obsi.ca

Vous avez une plainte à formuler en matière de services bancaires ou d'investissement?

Comment nous pouvons vous aider

www.obsi.ca

Quel type de plaintes l'OSBI examine-t-il?

L'OSBI examine les plaintes relatives à la plupart des services et produits bancaires et d'investissement comme les erreurs dans les comptes, des informations incomplètes ou des conseils inappropriés.

Les plaintes relatives à des produits ou à des services portent notamment sur :

- les fraudes au moyen de cartes de débit et de crédit
- les pénalités de remboursement hypothécaire anticipé
- la pertinence des conseils en matière de placement
- les différends relatifs à des transactions.

Que faire si vous désirez formuler une plainte

Commencez par en parler à la personne ou au service avec qui vous avez fait affaire. Si leur réponse ne vous satisfait pas, vous devriez communiquer avec un responsable et demander la marche à suivre pour porter plainte afin de savoir où vous adresser pour la prochaine étape.

Si vous demeurez insatisfait après avoir mené à terme le processus de règlement de votre firme, il est possible que l'OSBI puisse vous aider.

Vous pouvez communiquer avec nous par l'intermédiaire de notre site Web, par téléphone, par courriel ou par télécopieur si vous avez besoin d'aide pour entreprendre des démarches ou si vous avez des questions.

Vous avez jusqu'à concurrence de six mois après avoir reçu la réponse finale de votre firme à votre plainte pour porter votre plainte à l'OSBI.

L'information dont l'OSBI a besoin pour vous aider

Vous devez fournir le détail de votre plainte et toute information qui s'y rattache ainsi qu'une copie de la dernière lettre que vous avez reçue de votre firme, dans laquelle est expliquée sa décision définitive à l'égard de votre plainte.

Vous pouvez utiliser le formulaire de plainte qui est disponible sur notre site Web et le retourner par Internet ou l'imprimer et l'envoyer par la poste ou par télécopieur. Dans un cas comme dans l'autre, décrivez le problème clairement et exposez la solution que vous espérez.

Comment l'OSBI prend-il ses décisions?

Après avoir examiné les faits de votre dossier, l'OSBI prendra une décision en s'appuyant sur « l'équité dans les circonstances » tant pour vous que pour la firme. Les aspects suivants sont examinés :

- les bons services financiers et les bonnes pratiques commerciales;
- les normes établies par les organismes de réglementation, les associations professionnelles ou la firme;
- les lois et les règlements.

Avant tout, l'OSBI examine chaque dossier et en arrive à une décision équitable et raisonnable.

Si nous constatons que vous avez subi une perte, notre recommandation visera à vous dédommager complètement.

Le plafond des recommandations de l'OSBI est fixé à 350 000 \$, mais les montants sont nettement inférieurs dans bon nombre des dossiers. Dans certains cas, il arrive que l'OSBI recommande une solution qui n'est pas de nature monétaire, comme des excuses ou la correction d'une cote de solvabilité.

Quelles firmes de services financiers l'OSBI couvre-t-il?

L'OSBI couvre plus de 650 firmes, dont :

- des banques canadiennes et étrangères
- des caisses d'épargne et de crédit
- des sociétés de fiducie et de prêt
- des firmes membres de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)
- des firmes membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)
- des firmes membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)

Visitez www.obsi.ca pour obtenir une liste complète.

Et si je ne suis pas satisfait de votre recommandation?

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision vous avez toujours d'autres recours pour résoudre le différend. Par contre, chaque province a ce qu'on appelle un délai de prescription. Autrement dit, si vous voulez prendre des mesures judiciaires contre votre firme, vous devez les entreprendre avant un certain nombre d'années ou sinon vous perdrez ce droit. Les lois diffèrent dans chaque province et vous devriez demander des conseils professionnels si vous avez des questions relativement aux délais de prescription et à leur incidence sur votre plainte.

Les présentes directives sont de nature générale. Visitez notre site Web ou communiquez avec nous pour obtenir plus de renseignements.