

Objet : Votre firme de services financiers,

### Objectif de la présente lettre

La présente lettre est la première étape de l'analyse de votre plainte concernant votre firme de services financiers. Elle contient de l'information importante au sujet de notre processus ainsi que des renseignements juridiques qu'il est nécessaire de savoir. Veuillez la lire attentivement, puis communiquer avec moi si vous avez des questions.

Lorsque vous l'aurez passé en revue, veuillez la signer et nous renvoyer toutes les pages. Nous avons besoin de votre consentement pour commencer notre analyse et demander à votre firme de services financiers de nous transmettre vos renseignements personnels.

### Ce que nous faisons

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) offre un service de règlement des différends gratuit aux consommateurs et entièrement indépendant des firmes de services financiers participants. Nous nous efforçons de résoudre toutes les plaintes que nous recevons d'une manière équitable et impartiale. Il faut donc comprendre que nous ne défendons ni les intérêts des consommateurs ni ceux des firmes participantes. Notre réussite dépend du fait que vous et votre firme traitiez avec nous rapidement et honnêtement.

Nous respectons nos règles générales lorsque nous analysons une plainte. Vous pouvez trouver nos règles générales sur notre site Web ([www.obsi.ca/fr/about-us/terms-of-reference.aspx](http://www.obsi.ca/fr/about-us/terms-of-reference.aspx)) ainsi que plus de renseignements à notre sujet et sur ce que nous faisons.

### Analyse de votre plainte

Dès que vous nous aurez retourné la présente lettre signée, nous demanderons à votre firme de nous transmettre une copie de ses dossiers. Nous les examinerons ainsi que les renseignements que vous nous aurez soumis. Il se peut également que nous devions discuter de votre plainte avec vous ou avec votre firme. Il est important de vous rendre disponible, au besoin, afin que nous puissions terminer notre enquête rapidement.

Nous visons à déterminer le règlement qui est équitable dans toutes les circonstances. Nous vous ferons part de nos conclusions ainsi qu'à votre firme. Notre enquête a plusieurs résultats possibles. Nous pouvons :

- recommander que votre firme ne vous verse aucun dédommagement;
- recommander que votre firme vous verse un dédommagement ou rétablisse une offre, le cas échéant;
- recommander que votre firme prenne d'autres mesures, comme corriger un dossier ou vous présenter des excuses officielles.

Si nous recommandons un dédommagement ou une autre mesure :

- Vous pouvez accepter ou refuser notre recommandation ou proposer un autre règlement. Si vous rejetez notre recommandation et que vous et votre firme n'arrivez pas à vous entendre sur un autre règlement, nous clôturerons notre dossier et vous pourrez recourir à d'autres options de règlement.
- Votre firme peut également accepter ou refuser notre recommandation ou proposer un autre règlement. Si votre firme refuse notre recommandation et que vous et votre firme n'arrivez pas à vous entendre sur un règlement différent, les détails de notre enquête seront transmis aux organismes de réglementation et publiés dans un communiqué de presse qui nommera seulement votre firme.

### **Notre processus est confidentiel**

La procédure de règlement des différends de l'OSBI est confidentielle. Votre firme et vous pouvez ainsi être à l'aise de nous transmettre des renseignements, qui nous aideront à parvenir en toute efficacité à un résultat juste. Nous ne divulguons pas vos renseignements personnels sauf à votre firme, ou si la loi l'exige ou qu'un organisme de réglementation le demande.

Au cours de notre analyse, il se peut que nous communiquions des renseignements issus de notre enquête à vous et à votre firme. Nous ne vous transmettons pas les documents reçus de la firme, ou vice versa, sauf dans des circonstances très limitées.

Nous publions de temps à autre des histoires sur certains de nos dossiers afin d'informer le public. Lorsque nous le faisons, nous retirons ou modifions tous les renseignements permettant d'identifier le consommateur et la firme afin de protéger leurs renseignements personnels. Nous avons aussi l'obligation de signaler tout problème systémique que nous découvrons aux autorités de réglementation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos pratiques de confidentialité et de protection des renseignements personnels, consultez nos règles générales ([www.obsi.ca/fr/about-us/terms-of-reference.aspx](http://www.obsi.ca/fr/about-us/terms-of-reference.aspx)) et notre Politique de confidentialité ([obsi.ca/privacy](http://obsi.ca/privacy)).

Vous ne pouvez divulguer à qui que ce soit les renseignements que vous avez appris de nous au cours de notre examen, sauf avec :

- les organismes de réglementation de la firme;
- votre avocat;
- toute personne qui signe également cet accord.

Cette obligation de confidentialité ne s'applique qu'aux renseignements que vous obtenez au cours de notre processus. Elle ne vous empêche pas de parler des expériences qui ont conduit à votre plainte.

### **Limites d'action**

Nous ne pouvons pas vous donner de conseils juridiques, financiers ou professionnels. En outre, nous ne sommes pas un organisme de réglementation et nous ne pouvons pas discipliner votre firme ou votre représentant. Toutefois, vous pouvez porter votre plainte à un avocat ou à un organisme de réglementation en tout temps, même si nous examinons déjà votre plainte.

## Si vous songez à un recours légal, voici quelques points que vous devez connaître

### 1. Nous n'avons pas l'habitude d'examiner un dossier qui est devant les tribunaux

Nous sommes une solution de rechange au système judiciaire. Si vous avez déjà intenté un recours légal ou que vous prévoyez de le faire, vous vous engagez à nous en informer.

### 2. Les renseignements que vous recevez de nous sont confidentiels

Vous ne pouvez pas utiliser les renseignements que vous obtenez de nous dans le cadre d'une poursuite judiciaire.

### 3. Vous disposez d'un certain délai pour intenter un recours légal

Il s'agit d'un « délai de prescription », et il varie d'une province et d'un territoire à l'autre. Nous ne sommes pas en mesure de vous indiquer la date de fin de votre délai de prescription ni vous indiquer s'il a déjà pris fin, car ces renseignements sont des conseils juridiques. Si vous envisagez d'intenter un recours légal maintenant ou à l'avenir, nous vous recommandons fortement de consulter un avocat pour obtenir plus de détails sur votre délai de prescription.

### 4. La présente lettre de consentement suspend temporairement le délai de prescription pour intenter un recours légal

En signant la présente lettre, le délai de prescription applicable à votre plainte contre votre firme (mais personne d'autre) est suspendu, tant que la loi le permet. Ce délai est parfois appelé une « entente de prescription ». Son expiration ne signifie pas que la date du début est remise à zéro ni qu'un nouveau délai de prescription commence. Cette suspension du délai de prescription est expliquée dans nos règles générales ([www.obsi.ca/fr/about-us/terms-of-reference.aspx](http://www.obsi.ca/fr/about-us/terms-of-reference.aspx)).

Le délai de prescription de votre plainte sera suspendu :

- dès le moment où nous recevons la présente lettre signée par vous;
- jusqu'à 30 jours après la date où la lettre faisant état de nos conclusions finales vous a été envoyée ou jusqu'à la date de fin de notre enquête relativement à votre plainte, selon la première éventualité. Nous vous informerons lorsque notre enquête aura pris fin.

## Étapes suivantes

N'hésitez pas à communiquer avec moi, si vous avez des questions sur la présente lettre.

Veillez me retourner toutes les pages de cette lettre signée par voie électronique ou par l'une des voies présentées ci-dessous d'ici sept jours.

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

Courriel (version numérisée) : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Adresse postale : 20, rue Queen Ouest, bureau 2400

C.P. 8

Toronto (Ontario) M5H 3R3

Nous sommes impatients de pouvoir vous aider, vous et votre firme, à résoudre votre plainte.

Veillez agréer, [Madame, Monsieur], l'expression de mes sentiments distingués.

## Consentement

Objet : Votre plainte au sujet de votre firme

J'accepte les modalités énoncées ici et dans la présente lettre. Plus précisément, je consens à ce que :

- ma firme transmette les renseignements à propos de mon dossier à l'OSBI;
- les dossiers de l'OSBI ainsi que les échanges et communications avec l'OSBI dans le cadre de l'analyse de ma plainte soient confidentiels;
- ces communications avec l'OSBI ou renseignements de l'OSBI dans le cadre d'une poursuite judiciaire ne soient pas utilisés à mes propres fins;
- aucune mesure ne soit adoptée, de ma part, visant à inciter l'OSBI à produire ses dossiers ainsi qu'à forcer l'OSBI et ses employés et ses conseillers à témoigner au cours de procédures judiciaires, quelles qu'elles soient;
- l'OSBI transmette les détails de ma plainte aux organismes de réglementation s'ils le demandent;
- Je respecterai la politique de communication et de comportement respectueux de l'OSBI ([obsi.ca/en/how-we-work-/responsibilities-of-firms-and-consumers](https://obsi.ca/en/how-we-work-/responsibilities-of-firms-and-consumers))

Je nomme le représentant suivant pour m'aider dans le cadre de ma plainte. J'autorise l'OSBI à communiquer directement avec cette personne concernant ma plainte.

- 

Signature :

Date :

## Entente avec le représentant autorisé

En signant ci-dessous, mon représentant autorisé accepte d'être aussi lié par les modalités contenues dans la présente lettre.

Signature :

Date :