

[Date]

Nom du client

Adresse

Adresse

(Madame, Monsieur) [nom du client],

Objectif de la présente lettre

La présente lettre est la première étape de l'analyse de votre plainte concernant [nom de la firme]. Elle contient des informations importantes au sujet de notre processus ainsi que des renseignements juridiques qu'il est nécessaire de savoir.

Avant que nous puissions commencer l'examen de votre plainte, vous devez signer la section intitulée « consentement » ci-dessous. De cette manière, [nom de la firme] pourra partager vos renseignements personnels avec nous.

Veuillez la lire attentivement. Si vous avez des questions, veuillez appeler le 1-888-451-4519 pour parler à l'une de nos *Agentes, Évaluation de dossiers*. Elles se feront un plaisir de la passer en revue avec vous, expliquer notre processus d'une manière plus détaillée et répondre à vos questions. À la réception de votre lettre signée, votre dossier sera assigné à un enquêteur qui vous contactera pour discuter des détails de votre plainte.

Notre document « À quoi vous attendre » est jointe à cette lettre. Il explique ce dont nous avons besoin de vous et à quoi vous attendre de nous au cours du processus de révision.

Ce que nous faisons

L'OSBI offre un service de règlement des différends gratuit aux consommateurs et entièrement indépendant des fournisseurs de services financiers participants. Les firmes participantes doivent coopérer avec notre processus, et nous travaillons fort pour 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 [nom de la firme] traitiez avec nous rapidement et honnêtement.

Analyse de votre plainte

Une fois votre consentement reçu, nous demanderons à [nom de la firme] de nous fournir une copie de ses dossiers. Nous les analyserons et nous discuterons de votre plainte avec vous. Il est important de vous rendre disponible afin que nous puissions terminer notre enquête rapidement. Nous parlerons également avec des représentants de la firme. Nous pourrions partager les renseignements de la firme avec vous et vos renseignements avec la firme.

Lorsque nous aurons terminé notre analyse, nous vous ferons part de nos conclusions ainsi qu'à [nom de la firme]. Si nous en venons à la conclusion qu'il est raisonnable que [nom de la firme] vous verse un montant d'argent ou prenne d'autres mesures appropriées, telles que corriger un dossier ou émettre des excuses officielles, nous le lui recommanderons. Nous travaillerons avec vous et [nom de la firme] pour parvenir à un règlement.

Vous et [nom de la firme] pouvez accepter ou refuser ce que nous recommandons. Si [nom de la firme] refuse notre recommandation et que vous et [nom de la firme] ne pouvez pas 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 la firme. Nous avons aussi l'obligation de signaler tout problème systémique que nous découvrons aux autorités de réglementation.

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

Comment nous traitons vos renseignements

Nous divulguons vos renseignements personnels uniquement à [nom de la firme] dans le cadre de notre processus d'analyse, et à d'autres parties seulement lorsque la loi l'exige ou qu'un organisme de réglementation nous en fait la demande. Nous publions de temps à autre des études de cas 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.

Pour obtenir de plus amples informations sur nos pratiques de confidentialité et de protection des renseignements personnels, consultez notre mandat (www.obsi.ca/fr/about-us/terms-of-reference.aspx) et en particulier notre Politique de confidentialité (www.obsi.ca/fr/about-us/privacy.aspx).

Limites légales de ce que nous pouvons faire

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 conseiller. Toutefois, vous pouvez porter votre plainte à un avocat ou à un organisme de réglementation en tout temps, même si nous l'examinons déjà.

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 ou planifiez intentionner un recours légal, vous vous engagez à nous en informer.

2. Les renseignements que vous recevez de nous sont confidentiels

Vous ne pouvez partager les renseignements que nous partageons avec vous avec personne, à l'exception des organismes de réglementation de la firme et toute personne ayant également signé le présent consentement. Vous ne pouvez pas utiliser les renseignements que vous recevez 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 la firme (mais personne d'autre) est suspendu, tant que la loi le permet. Ce délai est parfois appelé une « entente de prescription » et 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 notre mandat (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 à laquelle la lettre faisant état de nos conclusions finales vous a été envoyée *ou* jusqu'à la date de la fin de notre enquête relativement à votre plainte, selon la première éventualité. Nous vous informerons lorsque notre enquête aura pris fin.

Étapes suivantes

Veillez communiquer pour toutes questions concernant notre procédure.

Si vous acceptez les termes de la lettre, veuillez signer électroniquement la section ci-dessous intitulée « consentement » dès que possible, mais pas plus tard que <Date+7 jours>. Après l'avoir signé électroniquement, cette lettre sera transmise à l'OSB et vous recevrez une copie pour votre dossier. Si la signature de plus d'une personne est requise, tous les signataires recevront également une copie de la lettre à la réception de toutes les signatures.

Veillez agréer, [Madame, Monsieur], nos sincères salutations.

[CAO name and contact information]

Consentement

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

- [nom de la 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;
- que l'OSBI partage les détails de ma plainte avec les organismes de réglementation s'ils le demandent.

Signature : _____ Téléphone : _____
[nom du plaignant]

Date : _____ Courriel : _____

Signature : _____ Téléphone : _____
[nom du plaignant 2]

Date : _____ Courriel : _____

Signature : _____ Téléphone : _____
[nom du plaignant 3]

Date : _____ Courriel : _____

Veillez remplir cette section si vous recevrez l'aide d'une personne dans le cadre de votre plainte.

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

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

Signature : _____ Date : _____
 [nom du plaignant 1]

Signature : _____ Date : _____
 [nom du plaignant 2]

Signature : _____ Date : _____
 [nom du plaignant 3]

Signature : _____ Téléphone : _____
 Signature du représentant
 autorisé

Nom : _____ Télécopieur
 ou courriel : _____



À quoi faut-il s'attendre?

Voici comment vous pouvez nous aider

- **Lettre de consentement signée** : Nous avons besoin de votre consentement pour échanger des renseignements avec votre firme et commencer notre enquête. Vous pouvez signer votre lettre de consentement par voie électronique en utilisant le lien DocuSign que nous vous fournissons par courriel. Vous pouvez également nous la faire parvenir par la poste si vous le souhaitez. Veuillez prévoir un délai pour la livraison.
- **Renseignements complets et exhaustifs** : Veuillez joindre à votre lettre de consentement signée tous les documents pertinents relatifs à votre plainte que nous n'avons pas encore. Votre documentation peut être facilement téléversée électroniquement sur le portail des consommateurs. Il s'agit d'une option sécurisée pour nous envoyer vos renseignements.
- **Réponses aux demandes en temps utile** : Si nous demandons des documents supplémentaires, veuillez les fournir rapidement afin d'éviter tout retard.
- **Une entrevue téléphonique** : Vous devrez être disponible pour au moins une entrevue téléphonique durant nos heures normales de travail. Nous ferons de notre mieux pour nous adapter à votre horaire.
- **Aucun enregistrement d'appel** : Pour assurer la confidentialité, ni vous ni la firme n'êtes autorisés à enregistrer nos appels téléphoniques.
- **Renseignements quant à vos besoins particuliers** : Si vous avez besoin que des mesures d'adaptation soient mises en place pour participer à notre processus, veuillez nous informer d'avance de vos besoins. Nous nous engageons à faire en sorte que nos services soient accessibles à tous et répondrons à tous les besoins individuels conformément aux codes des droits de la personne applicables.

Voici ce à quoi vous pouvez vous attendre de notre part

Avant le début de notre enquête

- Nous demanderons les documents requis auprès de la firme dès que nous recevrons votre lettre de consentement signée.
- Nous assignerons rapidement votre dossier à un enquêteur après avoir reçu les documents de la firme.
- Nous vous demanderons des données démographiques en ligne ou par téléphone. Nous les utilisons pour mieux comprendre les consommateurs qui ont recours à nos services.
- Vous recevrez un court questionnaire par courriel qui vous interrogera sur votre expérience avec nous à différents moments pendant que nous travaillons sur votre dossier. Vos réponses demeureront strictement confidentielles et ne seront pas communiquées à quiconque travaille sur votre dossier. Nous utilisons les résultats du questionnaire pour nous aider à comprendre comment nous pouvons améliorer nos services. Les questionnaires sont volontaires.

Une fois notre enquête amorcée

- Un enquêteur communiquera avec vous peu après avoir reçu votre dossier pour se présenter et répondre à toute question.
- L'enquêteur réalisera une entrevue téléphonique avec vous pour s'assurer de comprendre parfaitement votre plainte.
- Nous nous efforcerons de mener notre enquête le plus rapidement et le plus efficacement possible.
- Nous respecterons votre temps et nous vous demanderons uniquement de nous fournir des renseignements que nous estimons nécessaires à la réalisation de notre enquête.
- Nous ferons régulièrement le point sur votre dossier avec vous (au plus tard tous les 30 jours). Vous pouvez également vous connecter au portail des consommateurs à tout moment pour consulter les renseignements clés concernant votre dossier et téléverser des documents électroniques en toute sécurité.

Une fois que nous en arriverons à une conclusion

- Si nous concluons qu'aucun dédommagement ne vous est dû ou que la firme a déjà fait une offre équitable, nous vous l'indiquerons le plus tôt possible et vous expliquerons nos raisons.
- Si nous concluons qu'un dédommagement vous est dû, nous tenterons de régler le problème par des discussions avec vous ainsi qu'avec la firme.
- Si, à toute étape de notre enquête, la firme présente une offre, nous vous en informerons, même si nous ne sommes pas encore arrivés à une conclusion ou que l'offre est inférieure à ce que nous recommanderions.
- Nous vous enverrons un dernier questionnaire par courriel environ 30 jours après la clôture de votre enquête.

Ce que nous pouvons et ne pouvons pas recommander

- Nous recommanderons que la firme vous dédommage si vous avez subi des pertes attribuables à une erreur commise par la firme ou par l'un de ses employés.
- Nous recommandons parfois un dédommagement limité pour des pertes non financières (comme de la détresse ou des inconvénients) ou si la firme a aidé d'une autre façon, comme en corrigeant les dossiers ou en publiant une excuse.
- Nous ne recommandons aucune sanction ni aucune amende contre les firmes ou les conseillers. Cela est le rôle des organismes de réglementation.