

FOIRE AUX QUESTIONS

Obligations des firmes

Quelles sont nos obligations en tant que firme participante?

Trois responsabilités principales vous incombent :

- 1** Établir un processus interne de traitement des plaintes sous la direction d'un cadre supérieur.
- 2** Promouvoir ce processus auprès de vos clients. Cela consiste notamment à les informer de leur droit de transmettre leur plainte à l'OSBI s'ils ne sont pas satisfaits de votre réponse ou, si vous êtes une banque ou une coopérative de crédit fédérale, plus de 56 jours se sont écoulés, ou si vous êtes une société d'investissement ou une coopérative de crédit provinciale, 90 jours se sont écoulés depuis le dépôt de la plainte.
- 3** Collaborer aux enquêtes de l'OSBI en acceptant que votre personnel participe aux entrevues ou en fournissant les documents requis.

D'autres obligations sont présentées dans le mandat de l'OSBI ou constituent des exigences réglementaires.

Études de la plainte

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

La plupart des différends peuvent être résolus sans notre intervention. Avant que nous étudions sa plainte, votre client doit, tout d'abord, essayer de résoudre son problème avec vous.

Nous enquêtons sur un large éventail de plaintes portant sur des produits et questions bancaires et d'investissement, notamment :

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

Lorsque nous constatons qu'une plainte est fondée, nous pouvons recommander un dédommagement pouvant atteindre 350 000 \$.

Quels types de plaintes l'OSBI refuse-t-il d'examiner?

- Les plaintes faisant l'objet de poursuites devant une cour de justice ou d'un arbitrage en cours ou qui ont abouti à une décision exécutoire.
- Les plaintes traitées par votre firme, mais que vos clients n'ont pas soumises à l'OSBI dans un délai de 180 jours (sous réserve de certaines exceptions).
- Les plaintes pour lesquelles un règlement a été proposé et accepté.
- Les plaintes portant sur la tarification en règle générale comme les taux d'intérêt exigés pour les cartes de crédit ou les frais de tenue de compte.

Processus de traitement des plaintes

Comment les plaintes sont-elles traitées?

Votre client ou votre consommateur a le droit de soumettre son cas à l'OSBI s'il n'est pas satisfait de votre réponse définitive à sa plainte ou si un nombre limité de jours se sont écoulés : 56 jours si vous êtes une banque ou une coopérative de crédit fédérale, ou 90 jours si vous êtes une société d'investissement ou une coopérative de crédit provinciale.

Si ces conditions sont réunies, nous nous assurons, ensuite, que la plainte relève de notre mandat. Si ce n'est pas le cas, nous en informons vos clients aussitôt que possible. Si la plainte relève de notre mandat, nous obtenons l'autorisation de vos clients de discuter de leur cas avec vous, puis recueillons l'ensemble des documents pertinents et les examinons. En général, cela comprend la lettre que vous avez envoyée au client pour l'informer de votre réponse finale.

Une fois l'enquête terminée, nous vous envoyons ainsi qu'à votre client un rapport préliminaire pour une brève période de commentaires. Si nous recevons des observations et que nous jugeons qu'elles sont fondées, nous réviserons notre rapport. À l'issue de la période de commentaires, le client et vous-même recevez le rapport définitif présentant nos conclusions et nos recommandations.

Quels sont les renseignements que notre firme et notre client doivent vous fournir?

- Votre réponse finale concernant la plainte (en général, elle nous est envoyée par votre client).
- L'ensemble des documents pertinents à votre enquête interne, notamment :
 - les notes prises lors des conversations avec votre personnel;
 - les courriels et les télécopies pertinents;
 - les relevés de compte;
 - les dossiers du client provenant de bases de données internes;
 - les relevés de transactions;
 - les conventions d'ouverture de compte;
 - les politiques internes;
 - toutes autres correspondances pertinentes.

- Il se peut également que nous ayons besoin de parler avec le personnel concerné.

L'OSBI est-il en mesure de sanctionner les firmes, les employés ou les conseillers?

L'OSBI examine les plaintes de manière impartiale et émet des recommandations d'indemnisation. Seuls les organismes de réglementation et les tribunaux ont le pouvoir de punir ou de condamner au paiement d'une amende les firmes ou les personnes agréées telles que les conseillers en placement.

Combien de temps faut-il pour que l'OSBI traite une plainte?

En général, nous menons à bien les enquêtes concernant les plaintes liées aux placements dans un délai de 180 jours. Lorsqu'un cas est complexe, que les documents ne sont pas facilement disponibles ou que la firme ou le plaignant ne font pas preuve de collaboration, l'enquête peut exiger plus de temps. Nous nous engageons à vous tenir informé ainsi que vos clients de l'avancement de notre enquête. Les enquêtes relatives aux plaintes concernant les services bancaires sont plus simples et sont achevées dans un délai de 120 jours conformément aux règlements fédéraux.

Qu'en est-il des délais de prescription?

Nous estimons que l'accès à notre service doit être encouragé en guise de solution de remplacement aux tribunaux. Si la loi le permet, en tant que firme participante, vous concluez une entente avec votre client et l'OSBI consistant à suspendre le délai de prescription pendant l'enquête.

Si votre client exprime des préoccupations quant au délai de prescription qui le concerne et son incidence sur ses droits juridiques, nous lui conseillerons d'obtenir un avis juridique à ce sujet.

Vie privée et confidentialité

Comment protégez-vous les renseignements personnels?

Nous recueillons des renseignements personnels sur vos clients uniquement avec leur accord et ne les utilisons qu'aux fins prévues. Veuillez vous reporter à la Déclaration de protection de la vie privée se trouvant sur notre site Web pour de plus amples renseignements.

Les renseignements que vous recueillez sont-ils confidentiels?

La confidentialité est un élément clé du processus. En tant que solution de remplacement aux tribunaux, vous et vos clients n'êtes pas autorisés à utiliser notre rapport ou tout autre document que nous élaborons ou à faire participer notre personnel dans le cadre de toute procédure judiciaire ultérieure. Cela nous permet d'instaurer la confiance entre les parties afin d'obtenir des résultats équitables. Nous demandons votre consentement avant de communiquer tout document que vous nous avez confié. Cependant, nous pourrions être amenés à faire référence aux faits contenus dans ces documents ou à les résumer dans notre rapport définitif. Si certains documents sont particulièrement confidentiels, veuillez nous en aviser.

Bien que nous réalisions des études de cas et établissions des statistiques afin de promouvoir nos services, nous ne divulguons pas, dans le cadre habituel de notre travail, de renseignements confidentiels ni ne faisons référence à des cas précis d'une façon qui permettrait votre identification ou celle de vos clients. Dans l'éventualité où votre firme rejeterait l'une de nos recommandations, nous communiquerions le nom de votre firme ainsi que les conclusions de notre enquête tout d'abord à votre ou à vos organismes de réglementation, puis au public.

Pour en savoir plus sur le rôle que joue la confidentialité dans notre processus de règlement des différends, consultez notre Approche de la confidentialité sur notre site Web.

Indépendance et impartialité

Êtes-vous un défenseur des consommateurs?

L'impartialité de notre service fait que nous ne sommes ni le défenseur des consommateurs ni celui des institutions financières. Il est important que nous conservions notre impartialité, afin que les deux parties au différend sachent qu'elles bénéficient d'une audience équitable. Cela signifie également que nous ne donnons pas de conseils financiers ou professionnels à vos clients.

Équité et décisions

Comment prenez-vous vos décisions?

Nous étudions les circonstances propres à chaque cas particulier afin d'aboutir à un résultat équitable et raisonnable.

Nous tenons également compte :

- des services financiers et des pratiques commerciales adéquats;
- des normes et pratiques acceptées dans l'industrie;
- des normes établies par les associations professionnelles ou par votre firme;
- des lois, des règlements et des documents d'application de la réglementation.

Si nous déterminons que vous avez agi de façon équitable ou fait une offre d'indemnisation équitable, nous aviserons vos clients en conséquence. Si nous recommandons une indemnisation, nous nous efforçons de rétablir la situation de vos clients dans la position financière qui aurait dû être la leur s'ils n'avaient pas connu ce problème. Il s'agit des cas où nous croyons que la perte ou les dommages subis par le client dépassent la perte financière directe en raison de la détresse ou des inconvénients vécus. Ils peuvent également comprendre une perte de réputation, les répercussions sur les cotes de crédit ou une perte de vie privée.

Même si chaque dossier est unique et que nous considérons ce qui est équitable dans toutes les circonstances, il est important que toutes les parties sachent que nous examinons les cas et étudions les recommandations de manière cohérente.

Ma firme doit-elle suivre vos recommandations?

Vous n'êtes pas dans l'obligation d'accepter nos recommandations. Cependant, si vous les refusez, nous sommes tenus de rendre public votre non-respect des recommandations (voir l'article 13.8 de notre mandat). Notre taux d'acceptation est excellent aussi bien de la part des firmes participantes que des clients.

Les clients doivent-ils suivre vos recommandations?

Les clients ne sont également pas obligés d'accepter nos recommandations. Si un client n'est pas satisfait du résultat de notre enquête, il peut engager une action en justice ou explorer d'autres options en vue de résoudre le différend. Les clients de firmes membres de l'OCRI peuvent avoir recours au service d'arbitrage de cet organisme.

Si vous et votre client acceptez nos recommandations, nous informons votre client que vous êtes susceptible de leur demander de renoncer à toute poursuite ultérieure concernant la plainte avant le versement de leurs indemnités. Nous pourrions également leur conseiller de demander l'avis d'un professionnel avant de signer une entente de la sorte. En général, nous n'intervenons pas à ce stade à moins que nous considérions que votre firme n'est pas raisonnable.

Appels

Notre firme peut-elle interjeter appel de vos conclusions?

La décision de l'OSBI est finale, puisque nous sommes principalement l'instance d'appel des clients qui ne sont pas satisfaits du règlement proposé par la firme. Pour maintenir l'indépendance et l'impartialité de notre personnel, notre conseil d'administration ne s'occupe pas du règlement des plaintes.

**Vous avez des questions?
Nous pouvons vous aider**

N'hésitez pas à communiquer avec nous en composant le **1-888-451-4519**

ou en écrivant à l'adresse **ombudsman@obsi.ca**.

Vous pouvez en apprendre davantage sur notre site Web **www.obsi.ca**.