

Disponible pour tous les Canadiens

Nous croyons que chaque plainte mérite d'être résolue rapidement et de façon équitable. Nous représentons une solution de rechange au règlement de votre plainte devant les tribunaux, une voie pouvant être coûteuse et hors de portée pour un grand nombre de personnes. Notre service est gratuit pour les consommateurs et les investisseurs partout au Canada, dans toutes les provinces et tous les territoires et dans les deux langues officielles.

Comment communiquer avec l'OSBI

OSBI.ca

Adresse électronique :
ombudsman@obsi.ca

Numéro de téléphone sans frais :
1.888.451.4519

Numéro de télécopieur sans frais :
1.888.422.2865

Avez-vous une plainte à formuler concernant votre banque ou firme de courtage en valeurs mobilières?

Nous pouvons vous aider

 **OSBI** OMBUDSMAN FOR BANKING SERVICES AND INVESTMENTS
OSBI OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

 **OSBI**
OSBI

Qui nous sommes et ce que nous faisons

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme sans but lucratif qui enquête et règle les différends entre vous et votre firme de services financiers lorsque vous n'êtes pas en mesure de régler un problème vous-même.

Notre vision : susciter la confiance envers le secteur des services financiers

Service accessible, gratuit pour les consommateurs et les investisseurs



Disponible partout au Canada, dans toutes les provinces et tous les territoires et dans les deux langues officielles

Processus et résultats justes et impartiaux



Personnel professionnel, expérimenté et compétent

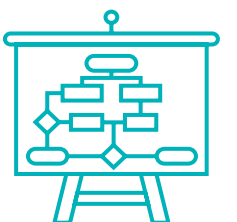
Solution de rechange au système judiciaire économique et rapide



25+
ANS

Plus de 25 ans de service et comptant 1 500 firmes participantes

Réglementé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières



Faites le premier pas pour résoudre votre plainte

Guide des plaintes étape par étape à l'intention des consommateurs :

1 Parlez d'abord à votre banque ou à votre firme de courtage en valeurs mobilières

Formulez votre plainte à la personne avec laquelle vous faites affaire à la banque ou à la firme de courtage en valeurs mobilières.

Si après cela vous n'êtes pas satisfait...

2 Soumettez votre problème à un échelon supérieur au sein de votre firme

La plupart des établissements financiers ont un ou deux niveaux pour résoudre votre plainte. Les banques et les coopératives de crédit fédérales ont 56 jours pour vous aider. Les sociétés d'investissement et les coopératives de crédit provinciales ont 90 jours pour vous aider.

Toujours pas satisfait?

3 Déterminez si votre firme est membre de l'OSBI

Nous pouvons enquêter sur les plaintes concernant les firmes qui participent à nos services. Rendez-vous sur OSBI.ca pour découvrir si votre firme y participe.

Si votre firme est une firme participante, vous pouvez...

4 Nous contacter par téléphone ou nous envoyer un courriel

Vous pouvez communiquer avec nous si vous n'êtes pas satisfait de la réponse définitive que vous avez reçue de votre institution financière ou si : 1) votre banque ou votre coopérative de crédit fédérale n'a pas répondu à votre plainte dans les 56 jours; 2) votre société d'investissement ou coopérative de crédit provinciale n'a pas répondu à votre plainte dans les 90 jours.

Mais n'attendez pas trop longtemps...

5 Soumettez votre plainte à l'OSBI

Une fois que votre firme vous a fait part de sa réponse finale, vous disposez d'un délai de 180 jours pour nous transmettre votre plainte.

Avant que nous puissions commencer...

6 Nous devons nous assurer que nous pouvons examiner votre plainte

Nous déterminerons immédiatement si nous pouvons enquêter sur votre cas en fonction des règles énoncées dans notre mandat.

Si votre plainte s'inscrit dans notre mandat...

7 Vous devez nous donner votre permission et nous communiquer les renseignements dont nous aurons besoin

Avant de commencer notre enquête, nous aurons besoin de votre consentement pour nous permettre de discuter avec la firme à propos de vous et de votre plainte. Nous vous demanderons également de nous fournir les renseignements dont vous disposez concernant votre plainte.

Que fait l'OSBI ensuite?

8 Nous enquêtons

Comment travaillons-nous? Nous discutons avec vous et avec votre firme. Nous examinons les renseignements que vous nous avez envoyés et passons en revue les faits du dossier.

Une fois cette étape franchie...

9 Nous formulons une recommandation

Nos décisions sont basées sur l'équité, et pour vous et pour votre firme. Nous prenons en compte les normes et les saines pratiques de l'industrie, les lois, les règlements de même que toute norme professionnelle, code de conduite ou code de pratique professionnel applicable.

Si nous croyons que vous ne méritez pas d'être dédommagé...

Nous vous en informerons dès que possible. Nous expliquerons nos motifs dans une lettre que nous vous enverrons ainsi qu'à votre firme.

Vous serez toujours libre de faire valoir vos droits selon d'autres processus, y compris le système judiciaire.

Si nous croyons que vous méritez d'être dédommagé...

Nous tentons de régler le problème par des discussions entre vous et votre firme. Nous essayons d'organiser cela rapidement pour résoudre la plainte équitablement pour vous et la firme.

Si vous et votre firme acceptez notre recommandation, notre travail est terminé.

Si nous croyons qu'une compensation est justifiée, mais que nous sommes incapables d'obtenir l'accord de votre firme...

Nous terminons notre enquête et préparons notre rapport officiel contenant notre recommandation. Tous deux pouvez commenter le rapport. Si votre firme refuse toujours de vous dédommager, nous rendons public le nom de votre firme, nos conclusions et le fait que la firme a rejeté notre recommandation. **Votre nom n'est jamais rendu public.**

10 Que se passe-t-il ensuite?

Si vous pensez que nous avons fait une erreur en rendant notre décision, vous pouvez demander que votre cause soit réexaminée. Un agent qui n'est pas intervenu dans votre cause examinera votre demande.

La décision de l'Ombudsman ou de l'agent de l'OSBI responsable du réexamen de votre dossier est définitive. Toutefois, lorsque vous recourez aux services de l'OSBI, vous ne renoncez pas à vos droits légaux d'obtenir un règlement par l'intermédiaire d'autres processus, notamment les tribunaux.

