



## À quoi vous attendre

### Voici comment vous pouvez nous aider

- **Renseignements complets et opportuns** : en plus de votre lettre de consentement signée, veuillez nous envoyer tout renseignement ou document pertinent se rapportant à votre plainte que vous n'avez pas encore fourni. Si nous vous demandons des renseignements supplémentaires, veuillez nous les envoyer rapidement. Sinon, nous pourrions terminer notre enquête à partir des renseignements dont nous disposons.
- **Participation possible à un entretien** : nous pourrions avoir à vous parler pendant nos heures normales de travail. Nous ferons de notre mieux pour nous adapter à votre horaire. Si vous ne répondez pas ou que n'êtes pas disponible dans un délai raisonnable, nous pouvons terminer notre enquête sans vous parler, en nous fondant sur les renseignements dont nous disposons.
- **Communications respectueuses** : toutes les communications avec notre personnel se doivent d'être respectueuses. Nous pouvons mettre fin à notre enquête si vous êtes impoli ou injurieux envers notre personnel. Veuillez consulter notre politique de communication et de comportement respectueux (<https://www.obsi.ca/fr/how-we-work/responsibilities-of-firms-and-consumers.aspx>).
- **Confidentialité** : le processus de l'OSBI est confidentiel. Vous avez accepté de ne divulguer aucun renseignement obtenu au cours de notre processus, sauf aux organismes de réglementation de votre firme, à votre avocat ou à toute personne ayant également signé votre lettre de consentement.
- **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** : 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 veiller à ce que nos services soient accessibles à tous et nous nous ferons un plaisir de répondre à tout besoin individuel, dans le respect des lois 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 votre firme dès que nous recevrons votre lettre de consentement signée.
- Nous assignerons votre dossier à un enquêteur après avoir reçu les documents demandés de la firme.

#### 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 peut s'adresser à vous et/ou à votre firme si nous avons besoin de plus de renseignements sur 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 vous mettrons fréquemment au courant de l'évolution de votre dossier.

#### **Une fois que nous en arriverons à une conclusion initiale**

- Si nous concluons qu'aucun dédommagement ne vous est dû, que la firme doit prendre une autre mesure ou que cette dernière a déjà fait une offre équitable, nous vous l'indiquerons le plus tôt possible et nous vous expliquerons nos raisons.
- Si nous concluons qu'un dédommagement vous est dû ou que la firme doit prendre une autre mesure, nous vous ferons part de notre avis ainsi qu'à la firme et nous tenterons de régler le différend avant de faire une recommandation officielle.
- Si, à toute étape de notre enquête, la firme présente une offre, nous vous en informerons afin que vous puissiez décider si vous souhaitez l'accepter.

#### **Ce que nous pouvons et ne pouvons pas recommander**

- Si nous jugeons que vous avez subi des pertes attribuables à une erreur commise par la firme ou par l'un de ses employés, nous recommanderons un dédommagement.
- Nous recommandons parfois un dédommagement limité pour des pertes non financières, comme de la détresse ou des inconvénients exceptionnels ou que la firme aide 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. Ceci est le rôle des organismes de réglementation.