



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

NOUS OFFRONS DES
SOLUTIONS ÉQUITABLES

QUI SOMMES-NOUS?

Crédible auprès des consommateurs. Digne de confiance auprès des firmes.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est le service national et indépendant de règlement des différends offert aux consommateurs et aux petites entreprises qui n'ont pas réussi à régler leur plainte avec leur firme de services bancaires ou d'investissement.

Organisme à but non lucratif, l'OSBI s'appuie sur le principe que chaque plainte mérite d'être résolue rapidement et de façon équitable. À titre de solution de rechange au système judiciaire, notre processus se déroule en toute confidentialité et dans un cadre non légaliste. Financés par les firmes participantes, nos services sont offerts gratuitement aux consommateurs.

Spécialiste des plaintes en matière de services bancaires et d'investissement

L'OSBI enquête sur les plaintes relatives concernant un large éventail de services et produits bancaires et d'investissement. Si notre enquête permet de conclure qu'une plainte est fondée, nous pouvons recommander une indemnisation pouvant atteindre 350 000 \$.

Les firmes participantes actuelles comprennent :

- des courtiers en valeurs mobilières
- des courtiers en fonds communs de placement
- des sociétés de fonds communs de placement
- des courtiers sur le marché non réglementé
- des gestionnaires de portefeuille
- des courtiers en régimes de bourses d'études
- des services d'opérations de change
- des banques canadiennes et étrangères
- certaines caisses d'épargne et de crédit
- des sociétés de fiducie et de prêt fédérales et d'autres organismes de dépôt



NOTRE HISTOIRE

Une voix indépendante depuis 1996

Établi en 1996 sous le nom d'Ombudsman bancaire canadien, l'OSBI visait à offrir aux petites entreprises un service de règlement de différends dans le cadre de plaintes contre les grandes institutions bancaires. Ce mandat a rapidement été élargi pour englober l'ensemble des plaintes relatives aux services bancaires.

En 2002, notre nom change pour celui d'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) afin de tenir compte de l'adhésion de nouveaux membres du secteur des placements, notamment l'ensemble des membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels.

En 2014, le nombre de nos membres s'est accru pour englober l'ensemble des courtiers en valeurs mobilières et les conseillers inscrits en dehors du

Québec qui ont des clients investisseurs. Cela fait suite aux modifications apportées au Règlement 31-103 (NI 31-103) par les Autorités canadiennes en valeur mobilière qui exigent que les gestionnaires de portefeuille, les courtiers sur les marchés non réglementés et les courtiers en régimes de bourses d'études, en plus de l'ensemble des autres courtiers et conseillers inscrits aient recours à l'OSBI à titre de fournisseur unique de service de règlement de différends.

En 2015, nous avons été officiellement approuvés en tant que en vertu de la Loi sur les banques afin de fournir des services de règlement des différends aux organismes institutions financières. En 2023, nous avons été désignés organisme externe de traitement des plaintes unique pour toutes les banques sous réglementation fédérale. Ce mandat prend effet le 1er novembre 2024.

D'autres firmes participent également à titre volontaire.



Soucieux du respect des normes les plus élevées en matière de règlement de différends

NOTRE ÉQUIPE

Transparente, équitabile, efficace

L'OSBI est dirigé par l'Ombudsman. Pour garantir son indépendance, l'Ombudsman ne peut pas avoir été un employé du gouvernement ou avoir eu des liens étroits avec une firme participante, au cours des cinq années précédant sa nomination.

Votre dossier est entre bonnes mains

Les membres du personnel de l'OSBI sont des professionnels qualifiés possédant de l'expérience dans des domaines tels que les services financiers, le droit, la comptabilité, le règlement de différends et la conformité réglementaire. Nous nous engageons à vous fournir, en temps opportun, un service de règlement des différends répondant aux normes les plus élevées de l'industrie.

Bonne gouvernance

L'OSBI est régi par un conseil d'administration indépendant qui se compose de sept administrateurs de la collectivité, indépendants du secteur financier et du gouvernement, dont trois qui sont responsables de la défense des intérêts des consommateurs. Trois administrateurs de l'industrie sont également sélectionnés pour leur expertise dans un ou plusieurs des secteurs de l'industrie financière au sein desquels les membres de l'OSBI exercent leurs activités.

Il est formellement interdit au conseil d'administration d'examiner des plaintes individuelles. Le conseil d'administration ne peut intervenir à l'égard des décisions de l'Ombudsman ni être saisi d'un appel à leur sujet. Lors de la nomination de nouveaux membres, le conseil d'administration sélectionne les membres en fonction d'une matrice complète des compétences qui reflète les critères liés à l'expérience commerciale et professionnelle, à la représentation géographique, à l'expérience en réglementation, aux domaines d'expertise spécialisée et à la diversité.

CODE DE PRATIQUE

Un engagement envers l'excellence

Nos normes en matière de service visent à assurer un processus de règlement des différends de qualité supérieure, indépendant et équitable pour les consommateurs et les fournisseurs de services financiers au Canada. Reposant en partie sur des normes internationales reconnues en matière de traitement des plaintes (ISO 10003), notre code de pratique (disponible sur notre site Web) nous donne des orientations concernant 16 domaines, notamment l'accessibilité, l'équité, la rapidité d'exécution et la compétence.

L'OSBI fait appel à des experts externes indépendants révisions de notre service tous les cinq ans.

Cadre réglementaire

L'OSBI est un organisme externe de traitement des plaintes approuvé pour la gestion des plaintes bancaires en vertu de la Loi sur les banques. Il exerce ses activités dans le respect des normes énoncées à l'article 627.49 de la Loi sur les banques et est supervisé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

En ce qui concerne les plaintes se rapportant aux investissements, L'OSBI a signé un protocole d'entente avec les ACVM qui établit un cadre de surveillance réglementaire des valeurs mobilières pour l'OSBI ainsi qu'un cadre de collaboration et de communication. Un comité mixte des autorités de réglementation a été mis sur pied. Il sera composé de représentants désignés de l'ACVM (l'Autorité des marchés financiers, Commissions des valeurs mobilières de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario), ainsi que de représentants de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI). L'OSBI rencontrera régulièrement les membres de ce comité afin de discuter des questions de gouvernance et des questions opérationnelles, de même que des problèmes importants susceptibles de compromettre l'efficacité du système de règlement des différends.

Les caisses d'épargne et de crédit de la Colombie-Britannique (Credit Union Complaint Resolution Regulation B.C. Reg. 34/2022), de l'Alberta et de la Saskatchewan offrent les services de l'OSBI à leurs membres.

L'OSBI a signé un protocole d'entente avec la Credit Union Deposit Guarantee Corporation (Saskatchewan) et le Registrar of Credit Unions of Saskatchewan qui fournit un cadre pour la collaboration, la communication et l'échange d'information.

L'OSBI a signé un protocole d'entente avec la BC Financial Services Authority qui fournit un cadre pour la collaboration, la communication et l'échange d'information.



NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER

Un processus simple et efficace

L'OSBI résout les plaintes opposant les firmes participantes à leurs clients lorsqu'ils ne parviennent pas à résoudre la plainte par eux-mêmes.

Nous avons le mandat d'examiner les plaintes déposées par des consommateurs qui ont reçu une réponse définitive de leur institution financière, mais qui ne sont pas satisfaits, ou qui ont attendu un nombre limité de jours depuis qu'ils se sont plaints à leur établissement financier : 56 jours pour les plaintes concernant les banques ou les coopératives de crédit fédérales, ou 90 jours pour les plaintes concernant les sociétés d'investissement ou les coopératives de crédit provinciales.

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 notre recommandation.

Si nous déterminons que votre firme a agi de manière équitable, nous aviserons votre client en conséquence. Si nous jugeons que le client doit être indemnisé, nous recommanderons une offre de règlement qui vise à rétablir la situation du client. Nous pourrions également recommander des mesures non financières, comme la correction d'un dossier d'une agence d'évaluation du crédit.

Nous examinons chaque cas de façon impartiale en vue d'arriver à une décision équitable. Nous tenons compte des saines pratiques financières et commerciales, des lois et règlements, des normes établies par les associations professionnelles ainsi que des codes de procédure ou de déontologie. L'OSBI n'étant ni un tribunal, ni un organisme de réglementation, il ne sanctionne ni les firmes ni les particuliers et ne les condamne pas non plus à une amende. Bien que nos recommandations ne soient pas exécutoires, en cas de refus de votre firme de les suivre, nous sommes tenus de rendre votre décision publique. Notre taux d'acceptation est excellent aussi bien de la part des firmes participantes que des clients.

L'OSBI ne traite aucune affaire qui a déjà été examinée devant un tribunal ou un arbitre et pour laquelle une décision exécutoire sur le bien-fondé de la plainte a été rendue. Si le client n'est pas satisfait de nos conclusions, il peut faire valoir ses droits selon d'autres processus, y compris le système judiciaire, sous réserve des délais de prescription prévus par la loi.

ACCESSIBILITÉ

Nous répondons aux besoins de tous vos clients

Les plaintes peuvent nous être transmises de plusieurs manières, notamment par courrier électronique, par la poste, par téléphone, par télécopieur, en ligne et en personne.

Nos services sont offerts dans les deux langues officielles et nous pouvons recevoir et répondre aux demandes de renseignements dans de nombreuses langues grâce à l'utilisation de services de traduction automatisée.

L'OSBI s'engage également à fournir des services aux personnes handicapées. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter notre Politique des services pour l'accessibilité de la clientèle sur notre site Web.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Numéro sans frais : 1-888-451-4519

Numéro d'ATS sans frais : 1-844-358-3442

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

Adresse électronique : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca



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