

Que faire si vous souhaitez soumettre une plainte

Notre processus de gestion des plaintes

Soumettre une plainte auprès de nous

Si vous avez une plainte à soumettre au sujet de nos services ou d'un produit, vous pouvez communiquer avec nous à l'adresse suivante :

**151, rue Yonge, 12e étage
Toronto (Ontario) Canada
M5C 2W7**

**À l'attention du Responsable des plaintes désigné
Tél. : 1 855 714-3800
Courriel : clientconcerns@aviso.ca**

Vous pourriez considérer un autre mode de transmission que le courriel si vous devez communiquer des renseignements sensibles.

Dites-nous :

- ce qui s'est produit
- quand cela s'est produit
- ce à quoi vous vous attendez – par exemple, un remboursement, des excuses, une correction de compte

Nous accuserons réception de votre plainte

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dans les plus brefs délais, habituellement dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception.

Nous pourrions vous demander des clarifications ou d'autres renseignements pour nous aider à traiter votre plainte.

Nous vous ferons part de notre décision

Nous communiquons généralement notre décision par écrit, dans les 90 jours (60 jours pour les résidents du Québec) suivant la réception d'une plainte. Cette communication inclura :

- un résumé de la plainte
- les résultats de notre enquête
- notre décision d'offrir une résolution de la plainte ou de la rejeter, ainsi qu'une explication de notre décision

Aidez-nous à résoudre votre plainte plus rapidement :

- Soumettez votre plainte aussi rapidement que possible
- Répondez rapidement à toute demande de renseignements supplémentaires
- Conservez une copie des documents pertinents, tels que les lettres, courriels et notes de conversations

À propos des conseils juridiques :

Vous avez le droit de consulter un avocat ou de chercher d'autres moyens de résoudre le différend en tout temps. Un avocat peut vous exposer les options qui s'offrent à vous. Des délais sont prescrits pour intenter une action en justice. Tout retard pourrait ultérieurement limiter vos options et vos droits légaux. Veuillez vous renseigner sur les délais et la loi de prescription en vigueur dans votre province.

Si notre décision est retardée

Si nous ne sommes pas en mesure de vous faire part de notre décision dans un délai de 90 jours, nous vous :

- informerons du nouveau délai
- expliquerons pourquoi notre décision est retardée
- indiquerons une nouvelle date de communication de notre décision

Vous pourriez être admissible au service de résolution des différends indépendant de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Si notre décision ne vous satisfait pas

Il existe d'autres méthodes de résolution de différends si notre décision ne vous satisfait pas.

- Vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») dans les 180 jours suivant la réception de notre réponse complète. L'OSBI est une agence nationale indépendante de résolution de différends pour les consommateurs de services financiers. Si vous considérez cette option, vous trouverez plus d'information sur l'OSBI et son processus ci-dessous
- Arbitrage
- Gestion des litiges/action civile, un avocat peut vous informer des options qui s'offrent à vous

Si vous êtes un résident du Québec

Si vous êtes un résident du Québec, vous pouvez demander à ce que votre dossier soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (« AMF »). Une fois votre dossier transféré, l'AMF l'examinera et vous donnera une réponse. Veuillez noter que le transfert de votre dossier à l'AMF n'interrompt pas la période prescrite pour les recours civils.

Transmettre votre plainte à l'OSBI

Vous pourriez être admissible au service gratuit et indépendant de résolution de différends de l'OSBI si :

- vous n'avez toujours pas reçu notre décision dans les 90 jours suivant la transmission de votre plainte, ou
- notre décision ne vous satisfait pas

L'OSBI peut recommander un dédommagement pouvant aller jusqu'à 350 000 \$.

Le service de l'OSBI est offert aux clients de notre société. Cela ne restreint en rien votre capacité de soumettre votre plainte au service de résolution de différends de votre choix à vos propres frais ou d'intenter une action en justice. Gardez à l'esprit que des délais sont prescrits pour intenter une action en justice.

Qui peut s'adresser à l'OSBI

Vous avez le droit de recourir au service de l'OSBI si :

- votre plainte concerne des opérations effectuées ou des conseils prodigués par notre société ou l'un de nos représentants
- vous nous avez transmis votre plainte dans les six ans suivant le moment où l'événement donnant lieu à la plainte a été ou aurait dû être porté à votre connaissance, et
- vous avez transmis votre plainte à l'OSBI dans les délais prescrits indiqués ci-dessous

Délais prescrits

- Si nous ne vous communiquons pas notre décision dans un délai de 90 jours, vous pouvez transmettre votre plainte à l'OSBI en tout temps suivant l'expiration de ce délai.
- Si notre décision ne vous satisfait pas, vous avez jusqu'à 180 jours après que nous vous l'avons communiquée pour transmettre votre plainte à l'OSBI.

Soumettre une plainte auprès de l'OSBI

Communiquer avec l'OSBI

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Téléphone : 1 888 451-4519 ou 416 287-2877
à Toronto

L'OSBI fera enquête

L'OSBI mène ses activités en toute confidentialité et d'une manière informelle. Elle n'agit pas comme un tribunal et vous n'avez pas besoin d'un avocat.

Dans le cadre de son enquête, l'OSBI pourrait vous interroger, ainsi que les représentants de notre société. Nous sommes tenus de collaborer avec l'OSBI dans le cadre de ses enquêtes.

Renseignements requis par l'OSBI pour vous aider :

L'OSBI sera mieux en mesure de vous aider si vous lui fournissez rapidement tous les renseignements pertinents, dont :

- votre nom et vos coordonnées
- le nom de notre société et nos coordonnées
- les noms et coordonnées de nos représentants visés par votre plainte
- des renseignements détaillés concernant votre plainte
- tous les documents pertinents, y compris toute communication ou note de discussion avec nous

L'OSBI formulera ses recommandations

Au terme de son enquête, l'OSBI vous communiquera ses recommandations et nous en fera également part. Ses recommandations n'ont aucune force exécutoire à votre égard ni à la nôtre.

L'OSBI peut recommander un dédommagement pouvant aller jusqu'à 350 000 \$. Si vous demandez un dédommagement plus important, vous devrez accepter ce plafond si vous avez recours au service de l'OSBI. Si vous souhaitez obtenir plus que 350 000 \$, vous devrez recourir à une autre option, comme une action en justice, pour résoudre votre plainte.

Pour en savoir plus sur l'OSBI, visitez le www.obsi.ca.