

# Que faire si vous avez une plainte

## Notre processus de traitement des plaintes – Comment déposer une plainte

Si vous avez une plainte concernant notre service ou un produit, veuillez communiquer avec nous à :

Open Access Itée

1, rue Richmond Ouest · Bureau 701 · Toronto, Ontario M5H 3W4

Tél. 416 364-8877 | Sans frais 1 866 625-4777 | Courriel [inquiry@openaccessltd.com](mailto:inquiry@openaccessltd.com)

Pour transmettre des renseignements sensibles, il est conseillé d'utiliser un moyen autre que le courriel.

### Indiquez-nous

- le problème survenu
  - quand il est survenu
  - le dénouement auquel vous vous attendez
- Par exemple : un remboursement, des excuses, une correction de compte, etc.

### Réception de la plainte

Nous accusons réception de votre plainte par écrit, dans les meilleurs délais, habituellement dans les 5 jours ouvrables après l'avoir reçue.

Il est possible que nous vous demandions des précisions ou des renseignements additionnels pour nous aider à régler la plainte.

### Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision

Vous pourriez être admissible au service de règlement des différends de l'OSBI.

### Si vous n'êtes pas résident du Québec

Vous pourriez être admissible au service de règlement des différends de l'OSBI.

### Communication de la décision

Nous rendons habituellement notre décision par écrit dans les 90 jours suivant la réception de la plainte. Cette décision comprendra :

- un résumé de la plainte;
- les résultats de notre enquête;
- notre décision de présenter une offre de règlement ou de rejeter la plainte, et une explication de notre décision.

### En cas de retard

Si nous ne pouvons rendre une décision dans un délai de 90 jours :

- nous vous informerons du retard;
- nous vous expliquerons les raisons du retard; et
- nous vous aviserons d'une nouvelle date à laquelle nous rendrons notre décision.

Vous serez admissible au service indépendant de règlement des différends proposé par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

### Aidez-nous à régler votre plainte plus rapidement

- Déposez votre plainte dès que possible.
- Répondez rapidement si nous vous demandons des renseignements additionnels.
- Conservez des copies de tous les documents pertinents, comme des lettres, courriels et notes prises lors de conversations avec nous.

### Un mot sur les conseils juridiques

Vous avez toujours le droit de consulter un avocat ou de chercher d'autres moyens de résoudre votre différend à tout moment. Un avocat peut vous conseiller sur vos options. Des délais sont prescrits pour intenter une action en justice. Ils pourraient limiter vos options et vos droits juridiques par la suite.

## Présenter une plainte à l'OSBI

Vous pourriez être admissible au service indépendant et gratuit de règlement des différends de l'OSBI dans les cas suivants :

- nous ne rendons pas notre décision dans les 90 jours suivant la réception de votre plainte; ou
- vous n'êtes pas satisfait de notre décision

Nos clients peuvent se prévaloir du service de l'OSBI. Le recours à ce service ne limite pas votre capacité à présenter une plainte au service de règlement des différends de votre choix à vos frais ou à vous adresser aux tribunaux. Rappelez-vous qu'il existe des délais prescrits pour intenter une action en justice.

### Qui peut faire appel à l'OSBI

Vous pouvez faire appel à l'OSBI si :

- votre plainte vise nos activités de courtage ou de conseil ou celles de nos représentants;
- vous avez déposé votre plainte auprès de nous dans les 6 ans suivant la date où vous avez eu ou auriez dû avoir connaissance de l'événement à l'origine de la plainte; et
- vous déposez votre plainte auprès de l'OSBI dans les délais précisés ci-dessous.

### Délais applicables

- Si nous ne vous communiquons pas notre décision dans un délai de 90 jours, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI en tout temps après l'expiration de la période de 90 jours.
- Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, vous disposez de 180 jours après réception de notre décision pour soumettre votre plainte à l'OSBI.

### Enquêtes de l'OSBI

L'OSBI travaille de manière confidentielle et informelle. Il ne s'agit pas d'un tribunal et vous n'avez pas besoin d'un avocat.

Au cours de son enquête, l'OSBI peut s'entretenir avec vous et avec des représentants de notre entreprise. Nous sommes tenus de collaborer avec l'OSBI.

### Recommandations de l'OSBI

Une fois son enquête terminée, l'OSBI vous présentera ses recommandations et nous les présentera également. Ni vous ni nous ne sommes liés par les recommandations de l'OSBI.

### Pour contacter l'OSBI

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

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

Pour en savoir plus sur l'OSBI, visitez le [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

### Pour en savoir plus sur l'OSBI, visitez le [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

L'OSBI pourra mieux vous aider si vous lui fournissez rapidement tous les renseignements pertinents, notamment :

- votre nom et vos coordonnées;
- le nom de notre entreprise et nos coordonnées;
- les noms et les coordonnées de nos représentants visés par la plainte;
- les détails de votre plainte; et
- tous les documents pertinents, y compris la correspondance et les notes prises lors de conversations avec nous.