

Foire aux questions

Changement à venir :

Organisme externe de traitement des plaintes (OETP) unique, à compter du
1^{er} novembre 2024

Questions générales au sujet du changement à venir		
1	Qu'est-ce qu'ADRBO?	ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO) est un OETP approuvé par le gouvernement qui fournit des services aux consommateurs clients des banques canadiennes depuis 2009. ADRBO fournit ces services à cinq banques canadiennes et à leurs clients. Des renseignements détaillés sont accessibles sur le site Web de l'organisme à l'adresse suivante : https://bankingombuds.ca/?page_id=1426&lang=fr .
2	Qu'est-ce que l'OSBI?	L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un OETP approuvé par le gouvernement qui fournit des services de résolution de différends en matière de finances à plus de 1 500 sociétés de services financiers participantes et à leurs clients. OSBI fournit des services aux consommateurs clients des banques canadiennes depuis 1996 et est au service de plus de 120 banques et caisses populaires canadiennes et de leurs clients. Des renseignements détaillés sont accessibles sur le site Web de l'organisme à l'adresse suivante : https://www.obsi.ca/fr/index.aspx .
3	Qu'est-ce qui change?	À compter du 1 ^{er} novembre 2024, les consommateurs clients de toutes les banques canadiennes pourront transmettre à l'OSBI toute plainte qu'ils n'ont pas pu résoudre avec leur banque, afin que la plainte fasse l'objet d'une enquête et d'une résolution indépendantes. Il s'agit d'un changement par rapport au système actuel à deux OETP – OSBI et ADRBO.
4	Quand ce changement entrera-t-il en vigueur?	ADRBO a pour mandat d'examiner les plaintes pour lesquelles le consommateur a envoyé la lettre de consentement avant 23 h 59 (HE) le 31 octobre 2024. L'OSBI a pour mandat d'examiner les plaintes pour lesquelles le consommateur a envoyé la lettre de consentement le 1 ^{er} novembre 2024 ou après cette date. La lettre de consentement est un document standard que les consommateurs signent pour permettre à un OETP de commencer

		à enquêter sur leur plainte. Dans cette lettre, le consommateur autorise l'OETP à échanger des renseignements le concernant lui et sa plainte avec la banque concernée. Cette lettre vise également à ce que le consommateur utilisant le service ait connaissance de tous les renseignements importants sur le processus de l'OETP.
5	Pourquoi ce changement est-il apporté?	En 2022, le gouvernement canadien a annoncé que le Canada passerait d'un système à multiples OETP à un système à OETP unique pour les plaintes relatives aux services bancaires. Au début de l'année 2023, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a mené un processus d'appel de candidatures ouvert et transparent pour désigner l'OETP unique. En octobre 2023, le gouvernement fédéral a annoncé la désignation de l'OSBI comme OETP unique pour les banques canadiennes à compter du 1 ^{er} novembre 2024.
6	Pourquoi le gouvernement a-t-il pris cette décision?	La transition vers un OETP unique fait suite aux conclusions du rapport sur le fonctionnement des organismes externes de traitement des plaintes, qui a été publié par l'ACFC en 2020. <u>Examen de l'industrie : Le fonctionnement des organismes externes de traitement des plaintes – Canada.ca</u>
7	Qui est touché par ce changement?	La TD et d'autres banques canadiennes utilisent ADRBO comme OETP. Les consommateurs clients de ces banques pourront continuer de transmettre leurs plaintes à ADRBO jusqu'au 31 octobre 2024, puis devront passer à l'OSBI à compter du 1 ^{er} novembre 2024.
8	Quel est le rôle de l'ACFC dans ce changement?	L'ACFC a collaboré avec l'OSBI, ADRBO et toutes les banques en transition pour élaborer un plan de transition opérationnelle pour toutes les parties prenantes concernées. Ce plan permet une transition ordonnée et poursuit trois objectifs principaux : <ol style="list-style-type: none"> 1. L'OSBI sera pleinement opérationnel et capable de gérer la réception et l'examen de toutes les plaintes transmises par toutes les banques canadiennes dans les délais prévus par la <i>Loi sur les banques</i>. 2. Toutes les banques canadiennes ont mis en place des systèmes et des communications appropriées pour permettre aux consommateurs de transmettre leurs plaintes à l'OSBI. 3. Les consommateurs qui transmettent leurs plaintes pendant la période de transition sont traités équitablement. L'ACFC collabore également à titre individuel avec chaque organisme pour s'assurer que la préparation en vue de la transition est appropriée.

Questions spécifiques sur la transmission des plaintes		
9	<p>Quand et comment puis-je transmettre ma plainte à un OETP?</p>	<p>Vous pouvez immédiatement transmettre votre plainte à un OETP pour un examen indépendant si vous avez reçu une lettre de réponse finale de votre banque ou si 56 jours se sont écoulés depuis que vous avez déposé votre plainte auprès de votre banque.</p> <p>Vous disposez d'un délai de 180 jours à compter de la date de réception de la lettre de réponse finale envoyée par votre banque pour transmettre votre plainte.</p> <p>Si vous le faites avant le 1^{er} novembre 2024, vous pouvez transmettre votre plainte uniquement à ADRBO. À compter du 1^{er} novembre 2024, vous pouvez la transmettre uniquement à l'OSBI. L'OSBI ouvrira un dossier pour toutes les plaintes relevant de son mandat qui lui seront transmises à compter du 1^{er} novembre 2024, sauf si le consommateur a déjà transmis sa plainte à ADRBO et signé la lettre de consentement de l'organisme.</p>
10	<p>Comment puis-je m'assurer qu'ADRBO traitera ma plainte?</p>	<p>ADRBO pourra examiner toutes les plaintes pour lesquelles le consommateur a signé une lettre de consentement avant 23 h 59 (HE) le 31 octobre 2024.</p>
11	<p>Qu'en sera-t-il si le dossier de ma plainte est toujours en cours de traitement à ADRBO après le 1^{er} novembre?</p>	<p>ADRBO s'engage à terminer l'enquête et à résoudre toutes les plaintes reçues avant le 1^{er} novembre 2024.</p>
12	<p>Si je transmets ma plainte à ADRBO, puis-je la retransmettre à l'OSBI après le 1^{er} novembre 2024?</p>	<p>Non. Le recours au processus de l'OETP est entièrement volontaire, vous pouvez donc retirer votre plainte déposée auprès d'ADRBO à tout moment. Cependant, si vous avez déjà transmis votre plainte à ADRBO, vous devrez poursuivre le processus avec cet organisme, car vous ne pourrez pas retransmettre votre plainte à l'OSBI après le 1^{er} novembre 2024.</p>
13	<p>À qui devrais-je transmettre ma plainte?</p> <p>Puis-je choisir à qui transmettre ma plainte?</p>	<p>Si vous transmettez votre plainte avant le 1^{er} novembre 2024, vous pouvez la transmettre uniquement à ADRBO. Si vous la transmettez le 1^{er} novembre 2024 ou après cette date, vous pouvez la transmettre uniquement à l'OSBI.</p> <p>Toutefois, comme vous disposez d'un délai de 180 jours à compter de la réception de la lettre de réponse finale envoyée par votre banque pour transmettre votre plainte, vous avez la possibilité de</p>

		le faire maintenant auprès d'ADRBO ou d'attendre le 1 ^{er} novembre 2024 pour le faire auprès de l'OSBI.
14	Quel est le meilleur OETP? Devrais-je patienter?	ADRBO et l'OSBI sont tous deux des organismes approuvés par le gouvernement spécialisés dans la résolution de différends pour les consommateurs clients d'une banque. Vous pouvez transmettre votre plainte à ADRBO maintenant ou attendre de la transmettre à l'OSBI à compter du 1 ^{er} novembre 2024, à condition de le faire dans les 180 jours suivant la réception de la lettre de réponse finale envoyée par votre banque.
15	Devrais-je attendre avant de déposer une plainte auprès de ma banque?	<p>Non, vous devez déposer une plainte auprès de votre banque dès que vous vous rendez compte du problème, utiliser toutes les options à l'interne de transmission à un niveau supérieur et collaborer avec votre banque pour la résolution de votre plainte.</p> <p>Les OETP n'examineront votre plainte que si vous et votre banque n'êtes pas parvenus à une résolution satisfaisante dans un premier temps.</p>