

Quoi faire en cas de plainte?

Voici notre processus de plainte.

Déposer une plainte auprès de nous :

Si vous avez une plainte à formuler à propos d'un de nos produits ou services, veuillez nous contacter à l'adresse suivante :

Canada-Israel Valeurs Mobilières Limitée

PO Box 434, North York RPO Steeles West, Toronto, ON, M3J 0J3

À l'attention du Service à la clientèle

Courriel/téléphone : helpdesk@israelbonds.ca / 1.866.543.3351

Il pourrait être plus avisé d'utiliser un autre moyen que le courriel pour nous communiquer des renseignements sensibles.

Dites-nous :

- ce qui s'est mal passé
- quand c'est arrivé
- ce que vous attendez de nous (p. ex., un remboursement, des excuses, une rectification de votre compte)

Nous accuserons réception de votre plainte

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit le plus tôt possible, en général dans un délai de cinq jours ouvrables.

Nous pourrions vous demander de nous donner des éclaircissements ou des détails supplémentaires pour nous aider à résoudre votre plainte.

Nous vous communiquerons notre décision

En temps normal, nous communiquons notre décision par écrit dans les 90 jours suivant la réception d'une plainte.

Notre réponse comprend :

- un résumé de la plainte
- les résultats de notre enquête
- notre décision de faire une offre de résolution de la plainte ou de la rejeter, et les motifs sur lesquels s'appuie notre décision

Si notre décision est retardée

Si nous ne sommes pas en mesure de vous communiquer notre décision dans le délai prévu de 90 jours, nous :

- vous aviserons du retard
- vous expliquerons pourquoi notre décision a été retardée
- vous indiquerons une date de report de notre décision

Vous pourriez avoir droit au service gratuit de règlement indépendant des différends offert par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Si notre décision ne vous satisfait pas

Vous pourriez avoir droit au service de règlement indépendant des différends qu'offre l'OSBI.

Aidez-nous à résoudre votre plainte plus rapidement

- Déposez votre plainte le plus tôt possible.
- Répondez rapidement si nous vous demandons des renseignements supplémentaires.
- Conservez des copies de tous les documents pertinents, tels que lettres, courriels et notes d'entretiens avec nous.

Un mot à propos des conseils juridiques

Vous avez toujours le droit de vous adresser à un avocat ou de chercher d'autres moyens de régler votre différend. Un avocat peut vous conseiller sur vos recours. Notez que vous disposez d'un délai limité pour engager une procédure judiciaire. Tout retard pourrait ultérieurement limiter vos recours et vos droits.

Si vous êtes un résident du Québec

Vous pourriez envisager de recourir au service gratuit de médiation qu'offre l'Autorité des marchés financiers (AMF). Si notre processus d'examen de votre plainte ou ses résultats ne vous satisfont pas, vous pouvez nous demander de transmettre une copie de votre dossier de plainte à l'AMF et nous le ferons dans les plus brefs délais. L'AMF examinera la plainte et pourrait, si elle estime que c'est approprié, agir à titre de médiatrice sous réserve de votre consentement et du nôtre. Le recours aux services de médiation de l'AMF n'a aucune incidence sur les autres recours civils dont vous pourriez vous prévaloir.

Adresser votre plainte à l'OSBI

Vous pourriez avoir droit au service gratuit de règlement indépendant des différends offert par l'OSBI si :

- nous ne vous communiquons pas notre décision dans les 90 jours suivant la réception de votre plainte, ou si
- notre décision ne vous satisfait pas.

L'OSBI peut recommander un dédommagement maximum de 350 000 \$ CA.

Ce service de l'OSBI est offert gratuitement à nos clients, mais cela ne limite pas votre possibilité de vous adresser à un autre service de règlement des différends de votre choix, et ce à vos frais, ou d'intenter une action en justice. Notez que vous disposez d'un délai limité pour engager une procédure judiciaire.

Qui peut recourir à l'OSBI?

Vous avez le droit de recourir aux services de l'OSBI si :

- votre plainte est liée à une activité de négociation ou de conseil menée par notre société ou par l'un de nos représentants
- vous nous avez présenté votre plainte dans un délai maximum de 6 ans après avoir pris connaissance de la situation à l'origine de la plainte, ou avoir été censé(e) la connaître, et
- vous avez adressé votre plainte à l'OSBI dans les délais prévus par cet organisme

Délais réglementaires

- Si nous ne vous avons pas communiqué notre décision dans un délai de 90 jours, vous pouvez adresser votre plainte à l'OSBI en tout temps après ce délai.
- Si notre décision ne vous satisfait pas, vous avez jusqu'à 180 jours après l'avoir reçue pour adresser votre plainte à l'OSBI.

Adresser une plainte à l'OSBI

Contactez l'OSBI

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Téléphone : 1 888 451-4519 ou 416 287-2877 dans la région de Toronto

L'OSBI enquêtera sur la plainte. L'OSBI agit en toute confidentialité et de manière officieuse. Cette démarche n'est pas une procédure judiciaire et ne nécessite pas l'intervention d'un avocat. Dans le cadre de son enquête, l'OSBI pourrait mener des entrevues avec vous et avec des représentants de notre société. Nous avons l'obligation de collaborer aux enquêtes de l'OSBI.

L'OSBI communiquera ses recommandations

Après avoir terminé son enquête, l'OSBI nous communiquera ses recommandations, à vous et à nous. Les recommandations de l'OSBI ne sont exécutoires ni pour vous ni pour nous. L'OSBI peut recommander un dédommagement maximal de 350 000 \$ CA. Si le montant dont votre plainte fait l'objet dépasse ce maximum, vous devrez consentir à cette limite si vous vous adressez à l'OSBI pour régler le différend. Si vous réclamez un montant supérieur à 350 000 \$ CA, vous pourriez envisager un autre recours, comme une procédure judiciaire, pour résoudre votre plainte.

Pour plus d'information sur l'OSBI, allez à www.obsi.ca.

Les renseignements dont l'OSBI a besoin pour vous aider

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

- votre nom et vos coordonnées
- le nom et les coordonnées de notre société
- les noms et coordonnées de ceux de nos représentants qui sont concernés par votre plainte
- les détails de votre plainte
- tous les documents liés à la plainte, y compris votre correspondance et vos notes d'entretien avec nous.