

L'ARSF encourage les consommateurs et les secteurs qu'elle réglemente à signaler toute inconduite potentielle commise par des personnes ou des entités réglementées par l'ARSF en remplissant le présent formulaire de plainte. Un tel signalement contribue à veiller à ce que seules des personnes et des entités aptes à exercer sont autorisées à fournir des services financiers au grand public, tout en appuyant le mandat de l'ARSF qui consiste à protéger les consommateurs et à garantir la confiance du grand public à l'égard des secteurs réglementés par l'ARSF.

Si vous voulez simplement nous transmettre des renseignements sans indiquer votre nom, veuillez suivre les instructions ci-dessous. Veuillez noter qu'une fois votre plainte reçue, il n'y aura pas d'autre communication avec l'ARSF. Certaines personnes ou entités peuvent bénéficier d'une certaine protection suite au signalement d'une inconduite potentielle à l'ARSF, par exemple, la protection de leur identité contre la divulgation, l'immunité contre les poursuites civiles et une protection contre les représailles. Pour savoir si vous pouvez bénéficier de cette protection, veuillez lire les renseignements concernant le [Programme de dénonciation de l'ARSF](#).

Instructions

Veuillez accompagner le formulaire dûment rempli des documents suivants :

- une copie de la plainte que vous avez envoyée à la personne ou à l'entité avec laquelle vous avez un différend
- la réponse finale que la personne ou l'entité vous a fournie au sujet de votre plainte
- tous les documents à l'appui de votre plainte (par exemple, contrats, police, courriels, lettres échangées avec la personne ou l'entité); vous pouvez joindre les documents séparément, au besoin

Veuillez noter que nous ne pourrions pas examiner votre plainte si vous n'avez pas reçu, par écrit, de réponse finale de la part de la personne ou de l'entité visée par la plainte.

Par exemple :

- Si votre plainte concerne un agent ou une agente d'hypothèques, veillez à ce que le courtier principal ou la courtière principale vous ait répondu par écrit.
- Si votre plainte concerne un agent ou une agente d'assurance ou une compagnie d'assurance, assurez-vous d'avoir reçu une réponse écrite du Bureau de l'Ombudsman.
- Si votre plainte concerne une caisse, veillez à ce que la personne, dirigeante ou employée, chargée par la caisse de régler votre plainte vous a répondu par écrit.

Veuillez noter que l'ARSF ne peut pas garantir votre anonymat. Si vous souhaitez conserver l'anonymat, n'incluez pas de détails personnels dans le présent formulaire, ni aucun de vos justificatifs, qui permettrait de vous identifier (une adresse électronique, par exemple).

À quoi s'attendre :

- Grâce aux renseignements que vous nous transmettez, nous procéderons à un examen approfondi et impartial de votre plainte afin de déterminer s'il y a un manquement aux exigences réglementaires.
- Le cas échéant, l'ARSF décidera quelles mesures réglementaires doivent être prises, s'il en est, que ce soit une formation, des lettres d'avertissement, une intensification de sa supervision ou des mesures d'application.

Le fait de soumettre une plainte de façon anonyme à l'aide du présent formulaire peut limiter la capacité de l'ARSF à effectuer un examen et une enquête si elle ne dispose pas d'un nombre suffisant de renseignements et sachant qu'elle n'est pas en mesure de communiquer avec vous. Par conséquent, l'ARSF vous recommande de soumettre une plainte à l'aide du présent formulaire uniquement si vous disposez d'assez de renseignements pour lui permettre d'établir une non-conformité aux exigences réglementaires et si vous souhaitez conserver l'anonymat.

Ce que l'ARSF ne fait pas :

- dévoiler des renseignements concernant son travail de supervision ou une enquête en cours qui vise une personne ou une entité en particulier. L'ARSF publie des renseignements sur ses mesures d'application et ses mises en garde sur la page suivante : [Mesures d'application et mises en garde](#)
- contraindre une entreprise ou une personne à revoir une décision professionnelle ou à vous rembourser
- demander une indemnisation en votre nom ou régler des différends personnels

Si vous avez besoin d'aide concernant les deux derniers points de la liste qui précède, vous devrez passer par le processus interne de règlement des différends de l'entité visée par votre plainte, recourir à un processus externe de règlement des différends ou faire appel à une cour.

Qui est visé par la plainte? (Cocher toutes les options qui s'appliquent)

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Caisse | <input type="checkbox"/> Administrateur d'hypothèques |
| <input type="checkbox"/> Fournisseur de services de santé (centres de santé et de réadaptation prenant en charge les personnes qui présentent des demandes d'indemnités d'assurance automobile) | <input type="checkbox"/> Agent/agent ou courtier/courticière en hypothèques |
| <input type="checkbox"/> Agent/agent ou expert/experte d'assurance | <input type="checkbox"/> Maison de courtage d'hypothèques |
| <input type="checkbox"/> Compagnie d'assurance | <input type="checkbox"/> Prêteur hypothécaire |
| <input type="checkbox"/> Société de prêts et de fiducie | <input type="checkbox"/> Planificateur financier/conseiller financier (protection des titres) |
| | <input type="checkbox"/> Autre, veuillez préciser : _____ |

Quel est l'objet de votre plainte? (Cocher toutes les options qui s'appliquent)

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Assurance accidents et maladie | <input type="checkbox"/> Particulier utilisant le titre de planificateur financier ou conseiller financier sans titre de compétence approuvé |
| <input type="checkbox"/> Assurance automobile | <input type="checkbox"/> Investissements en assurance |
| <input type="checkbox"/> Facturation de biens ou services liés à des indemnités d'accident automobile | <input type="checkbox"/> Assurance de biens |
| <input type="checkbox"/> Assurance invalidité | <input type="checkbox"/> Hypothèque |
| <input type="checkbox"/> Organisme d'accréditation pas approuvé / Titre de compétence pas approuvé | <input type="checkbox"/> Assurance vie |
| <input type="checkbox"/> Organisme d'accréditation approuvé / Titre de compétence approuvé | <input type="checkbox"/> Autre, veuillez préciser : _____ |

Veillez noter que vous devez signaler aux services de police les questions qui concernent votre sécurité.

La plainte vise la personne ou l'entité suivante

Prénom de la personne (le cas échéant)	Nom de famille de la personne (le cas échéant)	Numéro de permis de l'ARSF (si vous le connaissez)
Nom de l'entité (le cas échéant)		Numéro de permis de l'ARSF (si vous le connaissez)

Adresse

Numéro d'unité	Numéro municipal	Rue		
Ville		Province	Code postal	
Numéro de téléphone	Poste	Numéro de télécopieur	Adresse courriel	

Précisions sur la plainte

Indiquez la date à laquelle vous avez eu connaissance, pour la première fois, de la situation à l'origine de votre plainte (aaaa/mm/jj). _____

Décrivez brièvement votre plainte. Précisez les faits, les dates et les documents s'y rapportant. Vous pouvez joindre les documents séparément, au besoin N'incluez aucun renseignement, notamment des renseignements personnels, qui permettrait de vous identifier.

Récapitulez ce que vous avez fait jusqu'ici pour résoudre votre plainte.

Avis de collecte, d'utilisation et de divulgation de vos renseignements personnels

L'ARSF recueillera, utilisera et divulguera tout renseignement que vous lui communiquez dans le présent formulaire, et dans tout document qui l'accompagne, afin de procéder à l'examen de votre plainte. Tout renseignement que vous fournissez dans le présent formulaire, et dans tout document qui l'accompagne, peut également être utilisé par l'ARSF dans le cadre d'une enquête ou d'une mesure d'application de la loi.

L'ARSF est autorisée à recueillir des renseignements personnels (y compris tout renseignement personnel que vous divulguez dans le présent formulaire ou toute pièce jointe) en vertu du paragraphe 38 (2) et de l'alinéa 39 (1)(a) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*¹ (LAIPVP), de l'article 3 de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*² et des diverses lois appliquées par l'ARSF³, aux fins énoncées dans le présent formulaire.

Veillez noter que tous les renseignements recueillis par l'ARSF peuvent faire l'objet d'une demande d'accès aux termes de la LAIPVP. Si vous avez des questions concernant la collecte, l'utilisation ou la divulgation par l'ARSF des renseignements personnels, veuillez communiquer avec le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (Bureau AIPVP) :

Accès à l'information

Autorité ontarienne de réglementation des services financiers
25, avenue Sheppard Ouest, bureau 100
Toronto (Ontario) M2N 6S6
Téléphone : 416 250-7250
Numéro sans frais : 1 800 668-0128
Télec. : 416 590-8480
ATS : 1 800 387-0584
Courriel : FOI@fsrao.ca

En soumettant le présent formulaire à l'ARSF, de la manière énoncée dans la section « Instructions pour la soumission » ci-dessous :

- **je comprends que l'ARSF ne peut pas garantir mon anonymat concernant les points soulevés dans le présent formulaire ni dans aucun document ni renseignement soumis à l'ARSF qui accompagne le présent formulaire (la « plainte »)**
- **je comprends qu'il m'appartient d'examiner attentivement la plainte et de supprimer tout renseignement personnel qui pourrait permettre de m'identifier**
- **je consens à ce que l'ARSF recueille et utilise les renseignements figurant dans la présente plainte, y compris tout renseignement personnel qui pourrait s'y être glissé par inadvertance**
- **je consens à ce que l'ARSF divulgue les renseignements figurant dans la présente plainte, y compris tout renseignement personnel, à toute personne ou entité désignée dans la présente plainte, à un ministère, à un organisme, à un comité ou à une commission du gouvernement, à un organisme réglementaire ou professionnel ou à un organisme d'application de la loi au Canada, à des fins d'examen, d'enquête et (ou) de mesure d'application de la loi**

Date (aaaa/mm/jj)

Instructions pour la soumission :

Veillez envoyer ce formulaire et les documents à l'appui de votre plainte à l'attention de notre Unité de la gestion des plaintes et de l'évaluation des risques par courriel à l'adresse contactcentre@fsrao.ca, par télécopieur au 416 590-8480 ou par courrier ordinaire au : 25, avenue Sheppard Ouest, bureau 100, Toronto (Ontario) M2N 6S6.

¹L.R.O. 1990, chap. F.31.

²L.O. 2016, chap. 37.

³*Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, L.O. 2006, chap. 29, art. 30; *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. I.8, art. 440; *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*, L.O. 2019, chap. 7, annexe 25, art. 11; *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions*, L.O. 2020, chap. 36, annexe 7, art. 198 et 199.

Imprimer

Effacer

Sauvegarder