

# शिकायत करना



## गलत कामों की रिपोर्ट करना

यदि आप मानते हैं कि किसी व्यक्ति या फर्म ने सिक्योरिटीज़ कानूनों का उल्लंघन किया है, धोखाधड़ी की है या अन्यथा अनुचित तरीके से काम किया है, इसे ऑटैरियो सिक्योरिटीज़ कमीशन को रिपोर्ट करें।

आप रिपोर्ट करना चाह सकते हैं यदि:

- आप एक अपंजीकृत व्यक्ति या कंपनी से निवेश प्रस्ताव प्राप्त करते हैं;
- कोई आपके खाते से पैसा निकालता है या आपकी अनुमति के बिना आपके खाते में निवेश बेचता या खरीदता है; या
- कोई व्यक्ति आपको निवेश के बारे में गोपनीय जानकारी या “अंदरूनी” (insider) युक्तियां प्रदान करता है।

जब आप किसी समस्या की रिपोर्ट करते हैं, तो अतिरिक्त जानकारी प्रदान करने के लिए तैयार रहें, जैसे:

- आवेदन पत्र
- समझौते
- अकाउंट स्टेटमेंटें
- चैकों की प्रतियां
- कॉन्ट्रैक्ट
- पत्र, ई-मेल
- दिनांक, समय, और जो कुछ कहा गया था, उसके विवरण सहित वार्तालाप के नोट्स

## अपना पैसा वापस लेना

यदि आप मानते हैं कि आपके निवेश फर्म द्वारा की गई कार्रवाई (या निष्क्रियता) के कारण आपने पैसा खोया हो सकता है, तो आप शिकायत करना चाह सकते हैं और अपने पैसे वापस पाने का प्रयास कर सकते हैं। शिकायत करते समय, जितनी जल्दी हो सके ऐसा करें।

अपनी फर्म को शिकायत करें

आपका पहला कदम आपकी शिकायत के बारे में फर्म से संपर्क करना है। उस व्यक्ति या फर्म के साथ शुरू करें जिससे आपने डील किया है और जितनी जल्दी हो सके लिखित में अपनी शिकायत रखें।

इस बात पर स्पष्ट रहें कि क्या गलत हुआ, जब मुद्दा हुआ और इस मुद्दे को हल करने के लिए आप जिस नतीजे की उम्मीद करते हैं (उदाहरण के लिए, माफी, आपका खाता सही करना या आपका पैसा वापस लेना)।

आपकी फर्म के जवाब देने के बाद

एक बार जब आप फर्म के साथ अपनी शिकायत कर लेते हैं, तो फर्म के पास जवाब देने के लिए 90 कैलेंडर दिनों तक का समय होता है। वहाँ से, आप यह कर सकते हैं:

- फर्म की प्रतिक्रिया स्वीकार करें।
- अपनी शिकायत बैंकिंग सेवाओं और निवेशों के लिए ओम्बड्समैन के पास ले जाएं।
- कानूनी करवाई करें।

ऑटैरियो सिक्योरिटीज़ कमीशन (Ontario Securities Commission) संभावित गलत कामों की जांच कर सकती है और नियमों को तोड़ने वालों पर प्रतिबंध लगा सकती है। परन्तु, यह कानूनी सलाह प्रदान नहीं कर सकती है, लेन-देन को रद्द नहीं कर सकती या आपकी ओर से शिकायत नहीं कर सकती।

1-877-785-1555  
TTY: 1-866-827-1295  
inquiries@osc.gov.on.ca  
osc.gov.on.ca

यदि आपकी शिकायत में ऐसी फर्म शामिल है जो इन्वैस्टमेंट इंडस्ट्री रेगुलेटरी ऑर्गनाइज़ेशन ऑफ कॅनेडा (आईआईआरओसी) (Investment Industry Regulatory Organization of Canada (IIROC)), की सदस्य है, तो आप IIROC के मध्यस्थता कार्यक्रम का भी उपयोग कर सकते हैं।

OSC

ONTARIO  
SECURITIES  
COMMISSION

Get  
Smarter  
About  
Money.ca

## बैंकिंग सेवाओं और निवेशों के लिए ओम्बड्समैन

OBSI भाग लेने वाली फर्मों और उनके ग्राहकों के बीच बैंकिंग और निवेश विवादों को सुलझाने के लिए एक निशुल्क, स्वतंत्र सेवा है। OBSI \$350,000 तक के मुआवजे के लिए सिफारिशें कर सकता है।

OBSI आपकी शिकायत देख सकता है यदि:

- आपकी फर्म ने आपको 90 कैलेंडर दिनों के बाद आपकी लिखित शिकायत पर अपनी अंतिम प्रतिक्रिया प्रदान नहीं की है; या
- आपकी फर्म ने आपको अपनी अंतिम प्रतिक्रिया दी, लेकिन आप अभी भी परिणाम से असंतुष्ट हैं। एक बार जब आप अपनी फर्म से अंतिम प्रतिक्रिया प्राप्त करते हैं, तो आपके पास अपनी शिकायत OBSI में लाने के लिए 180 कैलेंडर दिन होते हैं।

1-888-451-4519  
TTY: 1-855-889-6274  
ombudsman@obsi.ca  
obsi.ca

## कानूनी करवाई

आप अपनी फर्म से वित्तीय घाटों की वसूली के लिए कानूनी कार्रवाई कर सकते हैं।

ऑटैरियो में, आपके पास दो साल की समय सीमा है, जिसके दौरान आप किसी दावे पर अपना अधिकार खोने से पहले कानूनी कार्रवाई शुरू कर सकते हैं (हालांकि समय सीमा को निलंबित कर दिया जाता है यदि आपकी शिकायत की OBSI द्वारा समीक्षा की जा रही है)। आप शिकायत प्रक्रिया के दौरान किसी भी समय अपने अधिकारों और विकल्पों पर कानूनी सलाह प्राप्त करना चाह सकते हैं।

### Ontario Securities Commission

20 Queen St. W., 22<sup>nd</sup> Floor, Toronto, Ontario M5H 3S8

Tel: 1-877-785-1555 Email: inquiries@osc.gov.on.ca

GetSmarterAboutMoney.ca

 GetSmarterAboutMoney  @smarter\_money

## इन्वेस्टमेंट इंडस्ट्री रेगुलेटरी ऑर्गनाइज़ेशन ऑफ़ कैनैडा (Investment Industry Regulatory Organization of Canada)

यदि आपकी शिकायत में एक फर्म शामिल है जो IIROC की सदस्य है और आप अपनी शिकायत को सीधे या OBSI के माध्यम से हल नहीं कर पाए हैं, तो आप IIROC मध्यस्थता कार्यक्रम का उपयोग कर सकते हैं।

एक मध्यस्थ आपकी शिकायत के बारे में अंतिम और कानूनी रूप से बाध्यकारी निर्णय जारी करेगा। मध्यस्थता का नतीजा \$500,000 (जमा ब्याज और कानूनी लागत) तक का मुआवजा हो सकता है।

IIROC मध्यस्थता कार्यक्रम का उपयोग करने के लिए एक लागत है। आपको वकील नियुक्त करने की आवश्यकता नहीं है; हालांकि, फर्मों का प्रतिनिधित्व हमेशा एक वकील द्वारा किया जाता है।

1-877-442-4322  
investorinquiries@iiroc.ca  
iiroc.ca

ऑटैरियो में कानूनी सहायता प्राप्त करने में सहायता के लिए, लॉ सोसायटी ऑफ़ अप्पर कैनैडा (Law Society of Upper Canada) रेफरल सेवा से संपर्क करें।

1-800-668-7380  
TTY: 416-644-4886  
lawsociety@lsuc.on.ca  
lsuc.on.ca

आप इन्वेस्टर प्रोटेक्शन क्लिनिक (Investor Protection Clinic) से भी मदद ले सकते हैं जो ऐसे लोगों को मुफ्त कानूनी सलाह देता है जो मानते हैं कि उनका निवेश गलत तरीके से किया गया था और जो वकील का खर्चा नहीं उठा सकते।

416-736-5538  
ipc@osgoode.yorku.ca



ONTARIO  
SECURITIES  
COMMISSION



Ontario