

OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (OSBI)

Code de pratique

Approuvé par le conseil d'administration de l'OSBI en décembre 2015

Le Code de pratique suivant de l'OSBI constitue un engagement à exceller dans sa régie interne et son exploitation. Issu des principes directeurs sous-tendant la norme ISO 10003, le Code transforme ces principes en normes et offre des mesures opérationnelles permettant d'évaluer notre succès dans l'atteinte ou le dépassement de ces points de référence internationaux.

La colonne de gauche représente la mise en œuvre des principes ISO sous la forme d'un Code de pratique. Les engagements de l'OSBI en vertu du Code sont concrets, vérifiables et répondent aux objectifs des principes ISO. La colonne de droite présente les mesures opérationnelles du Code.

Norme de l'OSBI	Mesures opérationnelles
<p>1. Accord de participation</p> <p>Les clients participent volontairement au processus de règlement des différends de l'OSBI et leur consentement à y participer ne modifie en rien leurs droits légaux.</p> <p>Leur consentement à participer doit s'appuyer sur une connaissance et une compréhension pleines et entières du processus et des résultats possibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre le mandat de l'OSBI facilement accessible sur notre site Web, informer les clients au sujet du mandat de l'OSBI, donner des explications sur les procédures de traitement des plaintes, donner l'occasion de poser des questions ou de demander l'aide nécessaire en vue de comprendre le mandat et les procédures. • Assurer la formation du personnel afin que des explications soient données sur les enjeux importants. • Fournir des lettres de consentement signées pour chaque client.
<p>2. Accessibilité</p> <p>On peut communiquer avec nous sans frais par téléphone, par appareil de télécommunication pour sourds, par télécopieur, par la poste, par courriel, par notre site Web et par l'intermédiaire de liens, électroniques ou autres, à partir d'autres</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exploitation de points de liaison avec la clientèle par des numéros sans frais, par la poste, par courriel, par télécopieur et par le site Web. • Liens vers l'OSBI sur d'autres sites.



Norme de l'OSBI	Mesures opérationnelles
<p>organisations. Nos services sont offerts aux clients sans frais dans les deux langues officielles.</p> <p>Nos services sont de nature extrajudiciaire et le recours à un conseil juridique n'est pas nécessaire. Les conclusions ne sont admissibles dans aucun litige ou procédure d'arbitrage ultérieur.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Documents écrits, réception téléphonique et enquêtes offerts dans les deux langues officielles.• Service gratuit aux clients.• Procédures non juridiques, p. ex. aucun serment exigé pour fournir des preuves; représentation juridique non requise; aucun contre-interrogatoire par les parties.• Ententes signées entre les parties indiquant que le travail de l'OSBI n'est admissible dans aucun litige ou procédure d'arbitrage ultérieur.• L'OSBI est en mesure de traiter les demandes de renseignements dans plus de 170 langues.• Acceptation comme membre de toute banque ou banque étrangère autorisée soumettant une demande d'adhésion à l'OSBI.• Si un client a déposé une plainte concernant une banque ou une banque étrangère autorisée qui est membre d'un autre organisme externe de traitement des plaintes, l'OSBI fournit au client le nom et les coordonnées de l'autre organisme dans les plus brefs délais.
<p>3. Pertinence</p> <p>Les méthodes utilisées et les recours offerts se veulent pertinents dans les circonstances et nous nous efforçons d'atteindre cet objectif.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Processus d'évaluation des dossiers visant à déterminer la méthode de résolution appropriée selon les circonstances de chaque cas.• Les recours recommandés correspondent à un dédommagement pour les pertes financières directes afin de permettre au client de retrouver son intégralité, en plus parfois d'un dédommagement pour inconvénient.• Politiques et procédures établies en fonction de normes acceptées par les organismes de surveillance réglementaires.



Norme de l'OSBI	Mesures opérationnelles
<p>4. Équité et indépendance</p> <p>L'équité est le principe fondamental sur lequel reposent nos décisions. L'OSBI est impartial, libre de tout parti pris et indépendant tant de l'industrie que du gouvernement.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Un examen des procédures internes a lieu afin d'assurer la présence de règles et de pratiques garantissant notre indépendance dans la réalisation de nos enquêtes et de nos recommandations.• Approbation annuelle du Code de conduite par le personnel.• Examen des lettres de clôture par un gestionnaire ou une autre personne afin de veiller à l'impartialité des conclusions et de la prise en compte de toute la documentation pertinente, des normes et des pratiques de l'industrie, des circonstances touchant les parties et des faits propres au différend.• Examen du mandat et des règlements administratifs concernant les mesures visant à assurer l'indépendance par rapport aux industries de financement, la gestion de la gouvernance par des administrateurs indépendants qui ne sont affiliés à aucun groupe d'intervenants, et l'isolation du conseil par rapport à la prise de décisions quant aux dossiers ou à l'appel de décisions.• Énoncé d'équité de l'OSBI
<p>5. Compétence</p> <p>Les membres de notre personnel sont choisis en fonction de leurs compétences, de leurs aptitudes et de leur formation.</p> <p>Le perfectionnement professionnel est continu.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Critères et procédures d'embauche.• Descriptions de poste.• Titres professionnels et exigences de perfectionnement professionnel pour le personnel.• Activités de perfectionnement du personnel indiquées dans les plans de rendement.• Activités de perfectionnement en groupe.• Processus d'examen interne et de contrôle de la qualité.• Examens internes conformément aux exigences de la réglementation.



Norme de l'OSBI	Mesures opérationnelles
<p>6. Rapidité d'exécution</p> <p>Les demandes de renseignements reçoivent une réponse le jour ouvrable suivant.</p> <p>Les plaintes sont évaluées rapidement. Si l'on évalue qu'une plainte ne relève pas de notre mandat, un avis écrit est envoyé au plaignant dans un délai de 30 jours suivant la réception de tous les renseignements pertinents pour l'évaluation de la plainte.</p> <p>Les dossiers sont traités rapidement. À la suite de la réception de tous les renseignements pertinents pour l'enquête relative à un dossier, une décision est prise dans un délai de 120 jours pour les cas concernant les services bancaires, et dans un délai de 180 jours (80 % du temps) pour les cas concernant des questions d'investissement.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Examen des dossiers du système de gestion des cas.• Examen des statistiques trimestrielles et annuelles.
<p>7. Confidentialité</p> <p>Nous nous sommes engagés à respecter les principes de protection des renseignements personnels du code CSA-Q830 qui sont aussi inclus dans la législation fédérale (<i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i>). En particulier, la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements des clients se font uniquement avec le consentement du client et dans la mesure où ces renseignements sont nécessaires aux fins de l'enquête, à moins que la divulgation ne soit exigée par la loi ou un organisme de réglementation.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre d'une politique de confidentialité volontaire se conformant à la norme la plus élevée de la législation canadienne.• Inclusion de dispositions en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels dans les lettres de consentement signées.• Examen des mesures de contrôle internes en matière de protection des renseignements personnels.• Approbation annuelle du Code de conduite de l'OSBI par le personnel.
<p>8. Transparence</p>	



Norme de l'OSBI	Mesures opérationnelles
<p>Les procédures et les documents sont rédigés dans un langage clair et simple autant que possible et sont expliqués clairement à toutes les parties.</p> <p>Les décisions et les recommandations sont expliquées aux deux parties par écrit, et de vive voix sur demande.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Examen des documents publics de l'OSBI (particulièrement du site Web expliquant le processus de traitement des plaintes complet) offerts aux clients conformément aux normes de clarté du langage.• Publication annuelle de statistiques à l'intention du public sur le nombre d'enquêtes réalisées par l'OSBI, ainsi que la nature et les résultats de celles-ci.• Rapport annuel à la disposition du public.• Renseignements à la disposition du public concernant :<ul style="list-style-type: none">○ les règlements administratifs et la gouvernance de l'OSBI et l'identité de nos membres;○ le mandat de l'OSBI;○ toutes les sources de financement de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, y compris les frais facturés à chacun de ses membres pour ses services et la méthode de calcul de ces frais;○ les résultats de la plus récente évaluation quinquennale.• Préavis aux organismes de surveillance réglementaires et consultations publiques en cas de modifications importantes aux activités ou aux services de l'OSBI, y compris les modifications importantes à son mandat ou à ses règlements administratifs.
<p>9. Conformité au droit</p> <p>L'OSBI est assujéti aux lois tant fédérales que provinciales. Il doit obtenir l'accord de toutes les parties au différend avant d'agir.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Examen des lois applicables (<i>Loi sur les corporations canadiennes</i> et <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>) et du mandat.• Ententes écrites de toutes les parties.
<p>10. Capacité</p> <p>Par leur majorité, les administrateurs indépendants du conseil assurent à l'OSBI la</p>	<ul style="list-style-type: none">• Approbation du budget et compte rendu sur l'établissement du budget et la planification stratégique.



Norme de l'OSBI	Mesures opérationnelles
<p>disponibilité de ressources suffisantes pour lui permettre de s'acquitter de ses responsabilités avec efficacité et efficacité.</p> <p>L'ombudsman rend compte au conseil d'administration de sa gestion prudente et efficace des ressources tant financières que physiques. Il fait l'objet d'une évaluation de rendement annuelle.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Examen des objectifs de rendement de l'ombudsman.
<p>11. Amélioration continue</p> <p>Nous sommes résolus à améliorer continuellement notre processus de règlement des différends.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Participation à un processus périodique de règlement extrajudiciaire des différends et à des congrès et colloques de l'industrie.• Participation à titre de membre au sein de groupes de règlement extrajudiciaire des différends à l'échelle nationale et internationale.• Vérification ou examen périodiques des processus.• Examens internes conformément aux exigences de la réglementation.• Consultation des firmes et des clients participants concernant les fonctions et les activités de l'OSBI.