



**OMBUDSMAN**

for Banking Services | des Services Bancaires  
and Investments | et d'Investissement

## *Approche de l'OSBI relative aux pertes non financières*

### **Qu'est-ce qu'une perte non financière?**

Une perte non financière n'a aucune valeur monétaire directe. A titre d'exemple, dans le contexte du processus de règlement des différends de l'OSBI, une situation qui revient couramment est la détresse ou les inconvénients suite à une mauvaise gestion ou à une erreur de la part d'une institution financière.

### **L'OSBI recommande-t-elle un dédommagement pour une perte non financière?**

Dans la plupart des cas, nos recommandations de dédommagement visent à remettre les clients dans l'état où ils auraient été si l'erreur n'avait pas été commise ou le mauvais conseil n'avait pas été donné. Aussi, il arrive que pour certains dossiers nous estimions que les pertes excèdent les pertes financières directes considérant la détresse et les inconvénients subis ou toute autre perte non financière. Dans ces cas, nos recommandations incluront le versement d'un dédommagement pour reconnaître également cette perte.

Dans certains cas, nous pourrions aussi recommander une compensation même en l'absence de pertes financières directes.

### **En plus de la détresse et des inconvénients, quels sont les autres types de pertes non financières que l'OSBI considère?**

L'OSBI évalue également l'atteinte à la réputation, l'abaissement de la cote de solvabilité et la violation de la vie privée. Quant aux cas comportant une atteinte à la vie privée, il est possible que nous recommandions qu'il soit préférable qu'une plainte soit référée à la commission de protection de la vie privée appropriée.

**Dans quelles circonstances l'OSBI ne recommande-t-il pas un dédommagement pour perte non financière?**

Tous les clients vivent certains inconvénients lorsqu'ils tentent de régler un différend avec leur institution financière. Donc, un dédommagement ne sera pas recommandé pour les inconvénients auxquels on peut normalement s'attendre dans le cadre d'une relation d'affaires ainsi qu'à l'égard du temps et des efforts requis pour formuler une plainte, sauf en cas de circonstances exceptionnelles que nous jugeons déraisonnables.

Lorsque nous évaluons les pertes non financières, nous ne nous considérons pas les questions de santé, tels que le stress ou autres problèmes médicaux. De plus, nous ne donnons pas suite aux demandes de dédommagement pour souffrances et douleurs.

Les recommandations formulées en vue de dédommager des pertes non financières ne doivent pas être perçues comme des sanctions. Lorsque justifié, ce rôle incombe à un organisme de réglementation ou au tribunal. De même, nous n'imposons pas d'amendes ou n'allouons pas de dommages-intérêts punitifs.

Les pertes non financières n'incluent pas les pertes financières « indirectes ». Cependant, si par exemple un client s'absente de son travail pour régler un différend et, en conséquence, perd des revenus, cette perte peut être prise en compte dans le calcul des pertes financières selon les circonstances.

**Quelle est la fréquence des recommandations de l'OSBI à l'égard des pertes non financières et à combien se chiffrent-elles?**

Nous formulons des recommandations à l'égard de pertes non financières depuis la création de notre bureau en 1996. Sauf dans des cas extrêmes, le dédommagement recommandé varie entre 100 \$ à 5 000 \$, mais est inférieur à 1 000\$ dans la plupart des cas. Les clients qui considèrent que leurs pertes non financières sont importantes ou qui désirent obtenir des dommages-intérêts en plus de leur remboursement, peuvent choisir d'emprunter d'autres avenues, par exemple en portant leur cause devant les tribunaux.

**Les recommandations à l'égard de pertes non financières sont-elles toujours le versement d'une somme d'argent?**

Non. L'OSBI peut recommander d'autres formes de dédommagements tels une lettre d'excuses, la remise de produit ou le rétablissement d'un service, la correction d'un dossier de crédit ou l'envoi de lettres explicatives aux créanciers du client .

**Quels sont les facteurs que nous considérons pour chiffrer le dédommagement recommandé?**

Bien qu'il n'existe pas de paramètres précis pour évaluer la valeur monétaire d'un dédommagement équitable pour des pertes non financières en vue de formuler une recommandation, nous tenons compte des facteurs suivants :

- Les faits à l'origine de la perte non financière se sont-ils déroulés sur une longue période?
- Quel est l'importance de la perte financière ?
- Le client a-t-il traversé une période de difficultés financières excessive?
- Le processus de règlement a-t-il été en soi inutilement difficile ou long?
- Le client a-t-il contribué à sa perte non financière?

Septembre 2007