

# OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

## MANDAT

### *But*

1. Le présent mandat décrit les principaux pouvoirs et responsabilités de l'OSBI, les obligations des firmes participantes, la portée du mandat de l'OSBI et le processus suivi par l'OSBI lors de la réception, de l'enquête et du règlement d'une plainte concernant une firme participante.

L'Ombudsman dirige l'OSBI et c'est lui qui prend les décisions. Cependant, l'Ombudsman peut déléguer certains de ses pouvoirs et responsabilités. C'est pourquoi certaines dispositions du présent mandat s'appliquent à l'OSBI plutôt qu'à l'Ombudsman. Ces dispositions devraient être interprétées comme une délégation des pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman à la direction ou au personnel de l'OSBI.

### *Définitions*

2. Dans le présent mandat :

(a) les expressions suivantes ont le sens qui leur est attribué ci-après :

« client » s'entend d'un particulier ou d'une petite entreprise qui a fait une demande pour obtenir un service financier ou qui a reçu un tel service d'une firme participante;

« conseil d'administration » s'entend du conseil d'administration de l'OSBI;

« firme participante » s'entend d'un membre qui est une institution financière étrangère ou dont le siège social est au Canada, ou de toute autre entité, de même que de toute entité affiliée à un groupe contrôlé par le membre, qui fournit directement ou indirectement des produits ou services financiers à des clients canadiens, pourvu que l'entité affiliée puisse être admise comme membre auprès de l'OSBI, et, pour plus de précision, que les activités commerciales principales de l'entité ne soient pas la fourniture de produits ou services d'assurance;

« jugement commercial » s'entend des évaluations du risque (notamment lors d'un prêt, d'une prise en gage ou de la souscription d'une assurance) et des évaluations de critères financiers et commerciaux ou de la réputation d'un client;

« membre » désigne une personne ou une entité admise comme membre auprès de l'OSBI en vertu de la réglementation de l'OSBI;

« OSBI » s'entend de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement;

« norme » s'entend de toute norme adoptée par le conseil d'administration pour le traitement et le règlement des plaintes;

« OAP » s'entend de l'Ombudsman des assurances de personnes;

« Ombudsman » s'entend d'une personne physique nommée par le conseil d'administration pour exercer les pouvoirs et s'acquitter des responsabilités de ce poste auprès de l'OSBI ou de toute personne à qui les pouvoirs de l'Ombudsman ont été délégués conformément à l'article 4;

« Organisme de réglementation » signifie tout organisme de réglementation pertinent, y compris tout organisme d'autoréglementation;

« plaignant » s'entend d'un particulier qui est client d'une firme participante ou de son représentant et qui dépose une plainte auprès de l'OSBI; ce terme renvoie aussi au(x) représentant(s) autorisé(s) du client, tel(s) qu'un représentant personnel, un tuteur, un fiduciaire ou un liquidateur;

« plainte » s'entend de l'insatisfaction exprimée par un client :

i) par écrit; ou

ii) au centre de traitement des plaintes de l'organisme de réglementation auquel est assujettie la firme participante; ou

iii) qui a été consignée par la firme participante en l'absence du centre de traitement décrit ci-dessus en (ii)

relativement à la prestation au Canada d'un service financier à un client par une firme participante;

« représentant » s'entend d'une personne physique qui a négocié avec le plaignant ou qui a supervisé la négociation avec le plaignant de la prestation du service financier ayant donné lieu à la plainte, que cette personne soit un employé, un mandataire ou un tiers entrepreneur de la firme participante;

« service financier » s'entend d'un produit ou service financier ou d'un conseil relatif à un produit ou service financier;

« SCAD » s'entend du Service de conciliation en assurance de dommages;

« service de conciliation du secteur » s'entend de l'OSBI, de l'OAP et du SCAD;

(b) les renvois à la prestation de services financiers comprennent, lorsque le contexte le dicte, les renvois à la non-exécution de la prestation;

- (c) les renvois au genre masculin comprennent, lorsque le contexte le dicte, le genre féminin et vice versa, et les renvois qui admettent le singulier comprennent, lorsque le contexte le dicte, le pluriel et vice versa; et
- (d) les renvois à des articles et paragraphes sont des renvois aux articles et paragraphes du présent mandat;

### *Principaux pouvoirs et responsabilités*

3. En tout temps, l'Ombudsman agit en qualité d'arbitre indépendant et impartial relativement aux plaintes et n'agit pas en vue de défendre les intérêts de la firme participante, du plaignant ou de toute autre personne. L'Ombudsman doit :
  - (a) agir conformément au présent mandat;
  - (b) se conformer aux normes adoptées par le conseil d'administration;
  - (c) recevoir les plaintes;
  - (d) sous réserve des articles 8 à 16, étudier les plaintes en vue d'en arriver à un règlement par l'intermédiaire du processus approprié de règlement des différends;
  - (e) selon les circonstances si cela est approprié, formuler des recommandations aux firmes participantes et aux plaignants afin de régler les plaintes ou de les rejeter sur le fond;
  - (f) conseiller le public à l'égard des procédures à suivre pour déposer une plainte auprès de l'OSBI, d'une firme participante ou d'un autre organisme approprié;
  - (g) assister le plaignant durant le processus de règlement de la plainte incluant, le cas échéant, la formulation de la plainte déposée auprès de la firme participante;
  - (h) ne pas fournir de renseignements généraux concernant une firme participante ou un service financier; et
  - (i) ne pas fournir d'avis juridiques ou comptables, ou d'autres conseils professionnels.
4. L'Ombudsman peut déléguer certains des pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman, y compris les pouvoirs d'enquêter, de demander de l'information aux plaignants et firmes participantes, de formuler des recommandations et rejeter les plaintes.
5. L'Ombudsman a la responsabilité de s'assurer que l'OSBI se conforme à toute la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels, ainsi qu'aux procédures et politiques de l'OSBI relatives à protection de la vie privée.

6. L'Ombudsman s'assure, au moment de leur embauche ou de la retenue de leurs services et périodiquement par la suite, que tous les cadres supérieurs, employés, experts-conseils, tiers entrepreneurs indépendants et mandataires de l'OSBI confirment périodiquement qu'ils comprennent le code de déontologie, les politiques et procédures en matière de protection de la vie privée adoptés par le conseil d'administration et qu'ils s'y conforment.
7. L'OSBI signale à une firme participante toute information relative à une menace contre le personnel ou les biens de la firme participante dont il prend connaissance dans le cadre de ses activités. Dans un tel cas, la firme participante s'engage à ne pas dévoiler [au plaignant] l'identité de la personne qui a fait un tel rapport.

#### *Mandat de l'OSBI*

8. L'OSBI doit exécuter son mandat en toute équité. L'Énoncé d'équité de l'OSBI, disponible sur le site Web de l'OSBI<sup>1</sup>, précise les méthodes utilisées par l'OSBI pour s'assurer de l'équité dans l'exécution de ses obligations en matière de traitement des plaintes.
9. Le mandat de l'OSBI comprend la réception des plaintes concernant une firme participante, l'enquête et les recommandations qui sont basées sur une action, ou un manque d'action, d'un représentant de la firme participante. Sous réserve des articles 10 à 16, l'OSBI peut enquêter sur toute plainte qu'il reçoit, si l'OSBI est convaincu de ce qui suit :
  - (a) la plainte est déposée auprès de l'OSBI par le plaignant. Il est souhaitable que la plainte soit déposée par toutes les personnes ayant un intérêt dans celle-ci. Néanmoins, l'OSBI peut décider que la non-participation d'une personne ayant un intérêt à la plainte n'empêche pas l'OSBI d'étudier la plainte en toute équité, pourvu que tous les consentements nécessaires à la divulgation de renseignements confidentiels aient été obtenus;
  - (b) la firme participante contre qui la plainte est déposée a déjà été l'objet d'une plainte concernant le même sujet que la plainte reçue par l'OSBI et :
    - i. elle a rejeté la plainte ou a fait une offre de règlement de la plainte qui n'a pas été acceptée par le plaignant; ou
    - ii. il s'est écoulé 90 jours civils depuis que la firme participante a reçu la plainte et le plaignant demande à l'OSBI d'étudier la plainte. Cependant, l'OSBI peut décider que la firme participante n'a pas eu assez de temps pour régler la plainte et permettre que le processus interne de la firme participante se prolonge pour une période de temps raisonnable qui sera établie par l'OSBI suite à des consultations avec le plaignant et la firme participante;

---

<sup>1</sup> <https://www.obsi.ca/fr/resource-room/reference-documents/fairness-statement>

- (c) si la firme participante a transmis au plaignant un avis écrit qui rejette la plainte ou qui constitue une offre de règlement de la plainte, la plainte a été déposée auprès de l'OSBI dans les 180 jours civils de la réception par le plaignant de l'avis écrit qui rejette la plainte ou qui propose un règlement de la plainte.

Dans certains cas, l'OSBI peut recevoir et enquêter sur une plainte déposée plus de 180 jours civils de la réception de l'avis écrit qui rejette la plainte ou qui propose un règlement de la plainte si l'OSBI juge qu'il est équitable de le faire. Avant de procéder, l'OSBI évaluera si cela est équitable envers la firme participante et si, et comment, la firme participante a informé le plaignant de son droit de déposer sa plainte auprès de l'OSBI. Notamment, l'OSBI établira si l'avis écrit transmis au plaignant par la firme participante était suffisamment clair sur la rigueur du délai de 180 jours civils qui éteint le droit du plaignant de déposer sa plainte auprès de l'OSBI et si la firme participante s'est conformée à toutes les exigences applicables en matière de traitement des plaintes;

- (d) l'objet de la plainte formulée par le même plaignant (ou l'un ou plusieurs d'entre eux) n'a pas fait l'objet d'une étude antérieure par l'OSBI. Lorsqu'une plainte a déjà fait l'objet d'une étude, mais que, de l'avis de l'OSBI, de nouveaux renseignements pertinents sont présentés, l'OSBI peut demander à la firme participante de l'étudier de nouveau à la lumière des nouveaux renseignements. Une fois que la firme participante s'est de nouveau penchée sur la plainte ou qu'elle a refusé de le faire, l'OSBI peut se pencher de nouveau sur la plainte;
- (e) lorsque l'objet de la plainte formulée par un même plaignant (ou plusieurs plaignants) fait l'objet d'une poursuite entamée par un plaignant devant une cour de justice, un tribunal, un arbitre ou tout autre organisme indépendant de règlement des différends (lesquels, pour plus de précision, n'incluent pas les auditions ou procédures des organismes de réglementation) et que le plaignant consent à suspendre les procédures en attendant la fin de l'étude de la plainte par l'OSBI;
- (f) l'OSBI a reçu les consentements appropriés relativement à la divulgation et au traitement de renseignements confidentiels de la part de toutes les parties visées, ainsi que toute autre entente ou renonciation que l'OSBI estime appropriée dans les circonstances; et
- (g) le plaignant formule sa plainte de façon raisonnable, et non de manière frivole, vexatoire ou menaçante.

10. L'OSBI n'enquêtera pas ou, le cas échéant, cessera d'enquêter sur une plainte :

- (a) dans la mesure où son objet est substantiellement lié :
  - i. aux politiques et pratiques d'une firme participante en matière de taux d'intérêt et de gestion des risques en général;
  - ii. à la tarification des services financiers d'une firme participante;

- iii. à la grille des frais ou des honoraires applicables, en règle générale, aux services financiers offerts aux clients de la firme participante dans des circonstances similaires; ou
- iv. au jugement commercial d'une firme participante.

Toutefois, l'OSBI peut enquêter sur une plainte dont le processus, basé sur la mise en œuvre des politiques et des pratiques de la firme participante ou par lequel la firme participante a établi son jugement commercial, était partial, incomplet, non conforme aux politiques et procédures de la firme participante ou était par ailleurs injuste;

- (b) si l'objet de la plainte du même plaignant (ou de l'un ou plusieurs d'entre eux) a fait l'objet d'une poursuite devant une cour de justice, un tribunal, un arbitre ou tout autre organisme indépendant de règlement des différends (lesquels, pour plus de précision, n'incluent pas les auditions ou procédures des organismes de réglementation), et que l'OSBI a été informé qu'il s'agit de procédures qui ont abouti à une décision exécutoire ou à une décision au fond sur la plainte. Dans le cas de procédures entamées par une firme participante, lorsqu'aucune décision exécutoire n'a encore été rendue ou qu'il n'a pas été statué sur le bien-fondé de la plainte, l'OSBI peut décider d'enquêter celle-ci si les informations alors disponibles lui permettent de croire que la firme participante a commis une faute, qu'elle n'a pas suivi ses politiques ou ses procédures, ou qu'elle a traité le plaignant de manière injuste; ou
- (c) si l'OSBI établit qu'il existe une sphère de compétence plus apte à traiter les plaintes, telle qu'une cour de justice, un organisme de réglementation, un tribunal d'arbitrage ou tout autre processus de règlement des différends.

11. L'OSBI n'enquêtera pas ou cessera d'enquêter sur une plainte concernant une firme participante si un délai de six ans ou plus s'est écoulé entre le moment où le plaignant a pris connaissance, ou qu'il est raisonnable de présumer en avoir pris connaissance, du problème ou d'une situation faisant l'objet de la plainte. Cependant, l'OSBI a le droit de mener une enquête pour établir si la prescription extinctive de six ans s'applique.

12. Pour les plaintes dont l'objet est ou pourrait raisonnablement être perçu comme ayant un intérêt important pour l'Ombudsman ou l'OSBI, notamment une intervention préalable dans le dossier de la plainte, un intérêt personnel, ou un intérêt pécuniaire :

- a) L'Ombudsman ne doit pas intervenir ou doit cesser d'intervenir dans l'enquête ou le règlement d'une plainte si l'Ombudsman a, ou qu'il est raisonnable de présumer qu'il a, un intérêt important dans l'objet de la plainte. Dans ces circonstances, l'Ombudsman informe le plaignant, la firme participante et le président du conseil d'administration d'un tel intérêt et il confie la plainte à un membre du personnel nommé par le conseil d'administration ou le président du conseil d'administration conformément à l'article 1, pourvu que cette

personne n'ait pas un intérêt important dans l'objet de la plainte. Par la suite, l'Ombudsman ne doit plus intervenir de quelque manière que ce soit à l'enquête ou au règlement de la plainte;

- b) Un enquêteur ne doit pas participer à l'enquête ou il doit cesser de participer à l'enquête sur une plainte ou au règlement d'une plainte au sujet de laquelle il a, ou pourrait raisonnablement être perçu comme ayant, un intérêt important. Dans ces circonstances, le directeur de l'enquêteur informe le plaignant, la firme participante et l'Ombudsman d'un tel intérêt et il confie la plainte à un membre du personnel qui n'a pas un intérêt important dans l'objet de la plainte. Par la suite, l'enquêteur ne doit plus intervenir de quelque manière que ce soit à l'enquête ou au règlement de la plainte; et
- c) L'OSBI ne doit pas enquêter ou il doit cesser d'enquêter sur une plainte si l'OSBI a, ou qu'il est raisonnable de présumer qu'il a, un intérêt important dans l'objet de la plainte. Dans ces circonstances, l'OSBI informe le plaignant, la firme participante et le président du conseil d'administration d'un tel intérêt et il confie la plainte à un expert à l'externe nommé par le conseil d'administration ou le président du conseil d'administration, pourvu que cet expert n'ait pas un intérêt important dans l'objet de la plainte. Par la suite, l'OSBI ne doit plus intervenir de quelque manière que ce soit à l'enquête ou au règlement de la plainte.

13. L'OSBI peut enquêter sur une plainte qui fait également l'objet d'une étude par un organisme de réglementation ayant compétence sur la firme participante contre laquelle est formulée la plainte. Si l'OSBI reporte l'examen de la plainte ou refuse de l'étudier, il doit aviser le plaignant et la firme participante de sa décision, de toute démarche ultérieure qu'il pourrait prendre par suite de la conclusion de l'enquête menée par l'organisme de réglementation, ainsi que de toute autre solution de rechange au processus de règlement des différends à laquelle le plaignant peut avoir recours.

14. Pour autant que la plainte relève de la compétence que lui confère le présent mandat, l'OSBI peut enquêter sur une plainte comportant une demande de dédommagement, pourvu que :

- a) L'OSBI ne formule pas une recommandation prévoyant le versement par une firme participante d'une somme supérieure à 350 000 \$ pour une seule plainte; et
- b) Une plainte portant sur le même sujet ne peut pas être scindée en deux plaintes ou plus afin de la ramener sous le plafond prévu à l'article 14 (a). Le plafond du montant indiqué dans la recommandation formulée par l'OSBI ne s'applique pas à des plaintes distinctes déposées par un même plaignant à l'égard de problèmes non reliés.

15. Concernant les plaintes individuelles :

(a) Le conseil d'administration :

- i. n'étudie aucune demande visant à réévaluer ou d'en appeler d'une recommandation formulée par l'OSBI ou du rejet d'une plainte par l'OSBI;
- ii. ne cherche pas à connaître l'identité d'un plaignant qui a fait une demande de renseignements ou a déposé une plainte auprès de l'OSBI;
- iii. ne cherche pas à obtenir de l'information sur une demande de renseignements ou une plainte déposée auprès de l'OSBI;
- iv. ne fait pas d'observations à un plaignant ou à une firme participante relativement à une demande de renseignements ou à une plainte; ou
- v. n'agit pas sur la foi de toute information reçue qui révèle l'identité d'un plaignant ou sur la foi de toute information décrite au paragraphe (ii) ou (iii) ci-dessus.

(b) Le président du conseil peut, de toute manière qu'il estime appropriée, prendre en compte tout doute soulevé à l'égard du processus général de traitement des plaintes ou du comportement de tout employé ou cadre supérieur de l'OSBI; et

(c) Le président du conseil d'administration reçoit une copie de toute plainte adressée à un administrateur ou au conseil d'administration ou de toute plainte dont un plaignant a demandé la transmission au conseil d'administration afin qu'il l'étudie ou en accepte l'appel. Le président du conseil d'administration, ou une personne qu'il désigne, répond au plaignant, au nom du conseil d'administration, en indiquant les limites du pouvoir qui est conféré au conseil d'administration.

16. Si, de l'avis de l'OSBI, l'objet d'une plainte (dans son intégralité ou en partie) fait partie des domaines pour lesquels un autre service de conciliation du secteur a développé une expertise et si le plaignant et la firme participante y consentent, l'OSBI peut collaborer avec ce service de conciliation du secteur dans le cadre de l'enquête portant sur la plainte et peut, le cas échéant, formuler conjointement une recommandation avec l'autre service de conciliation du secteur en vue d'un règlement de la plainte. De la même manière, l'OSBI peut collaborer avec un autre service de conciliation du secteur dans le cadre d'une enquête et du règlement d'une plainte que ce service de conciliation du secteur a déferée à l'OSBI.

### *Procédure*

17. L'OSBI peut décider des modalités de dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI et des enquêtes sur ces plaintes, en tenant compte du présent mandat et des normes. L'OSBI n'est pas lié par les règles de la preuve.

De plus, l'OSBI décide si la plainte entre dans le cadre du mandat de l'OSBI aux fins des présentes. Pour prendre cette décision, il peut tenir compte des déclarations du plaignant

et de la firme participante.

18. Les firmes participantes doivent :

- (a) collaborer pleinement avec l'OSBI et les aider à mener à terme l'enquête relative à toute plainte acceptée par l'OSBI, notamment les plaintes pour lesquelles les firmes participantes possèdent des informations pertinentes au sujet d'un dossier et pourvu que les autorisations appropriées aient été obtenues;
- (b) fournir sur demande tous les renseignements non protégés tels que les notes, la correspondance, y compris les courriels et les télécopies, les relevés de compte, les dossiers de client provenant de bases de données internes, les relevés de transactions, les conventions d'ouverture de compte, les politiques internes, les dossiers et les rapports des services de sécurité et d'enquête internes, et d'autres documents semblables relatifs à l'objet de la plainte qu'ils ont en leur possession ou dont ils ont la responsabilité, à moins que la firme participante ou son représentant démontre, à la satisfaction de l'OSBI, que la divulgation des renseignements amènerait probablement la firme participante ou un représentant à contrevenir à la loi ou à son obligation de confidentialité envers un tiers, lorsqu'on n'a pas obtenu le consentement à la divulgation malgré les meilleurs efforts déployés pour l'obtenir;
- (c) aviser tous les clients qui ont fait une plainte de leur droit de porter leur plainte non résolue à l'OSBI dans les 180 jours, indépendamment de l'opinion de la firme participante sur la recevabilité de la plainte par elle ou l'OSBI; et
- (d) si un client d'une firme participant a déposé une plainte auprès de l'OSBI et que l'OSBI a accepté de mener une enquête, la firme participante accepte, dans la mesure permise par la loi, de suspendre le délai de prescription applicable relativement aux questions faisant l'objet d'une enquête par l'OSBI. La suspension du délai de prescription commence le jour où l'OSBI reçoit la lettre de consentement requise par l'OSBI, dûment signée par le plaignant, et elle se termine 30 jours civils après la date de la lettre dans laquelle l'OSBI fait part de ses conclusions finales au plaignant ou la date à laquelle prend fin l'enquête menée par l'OSBI relativement à la plainte en question. L'OSBI doit transmettre à la firme participante et au plaignant la lettre de conclusions finales ou l'avis relatif à la fin de l'enquête de l'OSBI. Rien dans le présent paragraphe n'empêche la firme participante d'invoquer toute défense fondée sur l'écoulement du temps avant la réception par l'OSBI de la lettre de consentement signée par le plaignant, et la firme participante se réserve le droit d'exercer en tout temps tout recours légal contre le plaignant. La firme participante reconnaît que le présent paragraphe constitue une entente visant à suspendre le délai de prescription applicable conformément à la législation régissant le délai de prescription et qu'en soumettant une plainte à l'OSBI et en signant une lettre de consentement, le plaignant devient partie à cette entente. La firme participante convient également que le plaignant peut se fonder sur cette entente dans le cadre de toute poursuite à laquelle seraient parties le plaignant et la firme participante.

19. Il est prévu que toutes les firmes participantes mettent en place un système de traitement des plaintes efficace. Les firmes participantes membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ou de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) doivent se conformer aux règles concernant le processus de traitement des plaintes établies par l'OCRCVM ou l'ACCFM, selon le cas, et elles ne sont pas assujetties au présent article 19. Il est prévu que toutes les autres firmes participantes doivent :
- (a) nommer un cadre supérieur qui agit à titre de décideur interne, sans appel, des plaintes non réglées;
  - (b) annoncer leur processus de traitement de plaintes, à l'interne et à l'externe, sur des sites Web, dans des brochures, envois postaux, courriels et par tout autre moyen pour permettre aux clients d'obtenir rapidement l'information en cas de plainte;
  - (c) à la réception d'une plainte, expliquer clairement au client leur processus de traitement interne des plaintes et les autres options à sa disposition à l'extérieur de la firme, notamment son droit, après l'écoulement de 90 jours civils, de porter sa plainte non réglée à l'OSBI; et
  - (d) dans les 90 jours civils de la réception d'une plainte,
    - i. fournir au client une réponse écrite motivée qui comprend la plainte originale, l'analyse de la plainte réalisée par la firme participante et le règlement proposé, le cas échéant, et une déclaration selon laquelle si le plaignant n'est pas satisfait, il peut saisir l'OSBI de sa plainte,
- ou
- ii. si la réponse motivée écrite prévue ci-dessus en (i) ne peut pas être donnée, remettre par écrit au client une estimation du temps nécessaire pour fournir une telle réponse et une déclaration selon laquelle le plaignant peut saisir l'OSBI de sa plainte.

#### *Confidentialité et divulgation*

20. (a) Le processus de règlement des différends constitue un processus confidentiel tant pour les parties à la plainte que l'OSBI. Les discussions et la correspondance du plaignant et de ses représentants, de la firme participante et de ses représentants et de l'OSBI, qui font partie du processus de règlement des différends, ne doivent pas être divulguées ni employées dans le cadre de toute procédure judiciaire ou de toute autre procédure en cours ou ultérieures. Les dossiers de l'OSBI sont confidentiels et protégés à tous égards contre la divulgation, sauf s'il s'agit d'une exigence prévue à une loi ou imposée par un organisme de réglementation;
- (b) Les firmes participantes et les plaignants conviennent que l'Ombudsman et le personnel

de l'OSBI ne seront pas appelés à témoigner dans le cadre de toute procédure judiciaire ou de toute autre procédure ultérieures;

- (c) Nonobstant toute disposition au présent mandat, si une firme participante rejette une recommandation de l'OSBI, ou si elle ne collabore pas à l'enquête d'une plainte concernant la firme participante, l'OSBI, mais non la firme participante, doit communiquer tous les renseignements mentionnés précédemment ainsi que la décision de l'OSBI, le cas échéant, au conseil d'administration de l'OSBI et aux organismes de réglementation appropriés avant de rendre publics les renseignements mentionnés précédemment ainsi que la décision de l'OSBI, conformément aux articles 27 et 28. Dans ces cas, l'identité du plaignant et, le cas échéant, du conseiller financier, seront communiqués aux régulateurs concernés, et pourront l'être aux membres du conseil d'administration de l'OSBI.

Le conseil d'administration de l'OSBI n'étudie pas la plainte. Cependant, il peut être informé de l'annonce imminente du rejet d'une recommandation ainsi que de certains renseignements généraux, notamment la dénomination sociale de la firme participante, le(s) organisme(s) de réglementation auquel (auxquels) est assujettie la firme participante, l'indemnisation recommandée et l'objet de la plainte.

Si l'OSBI transmet ces renseignements et/ou ses recommandations à un organisme de réglementation et que l'organisme de réglementation communique avec la firme participante pour discuter de la plainte ou des faits en cause, ou s'il y a lieu, de la non-collaboration de la firme participante, la firme participante doit, nonobstant ses obligations de confidentialité, discuter de la plainte et des faits en cause avec l'organisme de réglementation. Si l'OSBI rend publics ces renseignements et/ou ses recommandations en vertu des articles 27 et 28, la firme participante est autorisée à publiciser les informations rendues publiques par l'OSBI;

- (d) Nonobstant toute disposition contraire du présent mandat, l'OSBI peut communiquer de l'information à ses employés, mandataires, conseillers et consultants dans le cadre de ses activités. Il est entendu que ces personnes sont assujetties aux mêmes obligations de confidentialité que celles auxquelles sont assujettis l'OSBI, les firmes participantes et les plaignants;
- (e) Sous réserve de l'article 7, si une personne divulgue de l'information confidentielle à l'OSBI et qu'elle demande qu'elle ne soit divulguée à personne d'autre, l'OSBI ne la divulguera pas sauf avec le consentement de la personne qui a divulgué l'information à l'OSBI ou si la loi ou un organisme de réglementation l'oblige à le faire. Si le consentement n'est pas donné et que l'information est préjudiciable envers une partie à la plainte, l'OSBI n'utilisera pas cette information pour formuler une recommandation défavorable envers une personne qui n'a pas accès à l'information en question, sauf suivant ce que prévoit l'article 20 (f); et
- (f) L'OSBI peut tenir compte des systèmes privés et des mesures de sécurité d'une firme participante dont l'OSBI a pris connaissance, même si aucune divulgation de ces systèmes et mesures n'est ou ne sera faite au plaignant.

### *Recommandations relatives aux plaintes et rejets de plaintes*

21. L'OSBI ne formule aucune recommandation relativement à une plainte et ne rejette aucune plainte, sauf conformément aux dispositions des articles 22 à 27.
22. Après avoir enquêté une plainte, l'OSBI présentera au plaignant et à la firme participante une recommandation concernant le dédommagement ou l'adoption de mesures si, selon l'OSBI, le plaignant a subi une perte, un dommage ou un préjudice en raison d'un acte ou d'une omission de la firme participante ou de son représentant dans le cadre de la prestation d'un service financier.
23. Pendant que l'OSBI enquête une plainte, l'OSBI peut chercher à régler la plainte en amenant le plaignant et la firme participante à s'entendre. De même, tout au long de l'enquête, la firme participante et le plaignant peuvent continuer de chercher à régler la plainte par eux-mêmes. Si la firme participante et le plaignant ne parviennent pas à régler la plainte, l'OSBI complète l'enquête et formule une recommandation de règlement de la plainte ou rejette la plainte.
24. La recommandation de l'OSBI
  - (a) se fait par écrit;
  - (b) comprend un résumé des motifs de l'OSBI;
  - (c) peut être formulée conjointement avec un autre service de conciliation du secteur dans les circonstances décrites à l'article 16;
  - (d) n'est pas exécutoire pour la firme participante ou le plaignant;
  - (e) est assujettie au plafond monétaire décrit à l'article 14; et
  - (f) rendue à l'égard d'une plainte au sujet d'une banque participante, qu'elle soit une banque canadienne ou une banque étrangère reconnue comme étant une firme participante, doit être émise au plus tard dans les 120 jours de la date à laquelle l'OSBI a reçu toutes les informations requises pour traiter la plainte, le tout en conformité avec les règlements relatifs à la Loi sur les banques et en respect des politiques et procédures de l'OSBI.
25. L'OSBI formule une recommandation ou rejette une plainte en fonction de ce que l'OSBI estime équitable pour le plaignant et la firme participante dans les circonstances. Afin de déterminer le caractère équitable, l'OSBI prend en compte les principes généraux d'une saine pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, la loi, les politiques et les directives des organismes de réglementation, les normes des organismes professionnels et tout code de procédure ou de déontologie pertinent qui s'applique à l'objet de la plainte et il agira conformément à l'Énoncé d'équité de l'OSBI. Afin de

définir les principes d'une saine pratique des services financiers et des affaires, l'OSBI peut consulter, selon les circonstances, des participants au secteur des services financiers, notamment des firmes individuelles, des associations, des organismes de réglementation, des entités du secteur et des groupes de défense des consommateurs, ou des entités appartenant à d'autres secteurs. L'OSBI n'est lié par aucune recommandation antérieure formulée par l'OSBI.

26. Sous réserve de l'article 14, l'OSBI ne recommande aucun dédommagement supérieur au montant que l'OSBI estime approprié pour dédommager le plaignant à l'égard de la perte, du dommage ou du préjudice que le plaignant a subis à cause d'actes ou d'omissions de la firme participante ou de l'un de ses représentants dans le cadre de la prestation d'un service financier.
27. Si une firme participante n'accepte pas le règlement d'une plainte recommandé par l'OSBI et qu'elle ne s'y conforme pas, l'OSBI rendra publics le nom de la firme participante, la recommandation et les circonstances de l'affaire d'une manière que l'OSBI estime appropriée.

#### *Collaboration*

28. Si une firme participante ne collabore pas aux procédures de l'OSBI ou à une enquête de l'OSBI sur une plainte individuelle concernant ladite firme participante, l'OSBI rendra publics le nom de la firme participante et les circonstances du refus de collaborer d'une manière que l'OSBI estimera appropriée.
29. Si une firme participante est tenue de collaborer en vertu d'une loi ou de règles, l'OSBI informera l'organisme réglementaire du défaut de collaboration de la firme participante.

#### *Rapports*

30. L'OSBI rédige et publie un rapport annuel ainsi que d'autres rapports à des fins éducatives (en s'assurant de protéger l'anonymat du plaignant et de la firme participante), contenant des statistiques, des études de cas de plaintes en protégeant l'anonymat des parties et d'autres renseignements que le conseil d'administration estime appropriés pour les parties intéressées et le grand public, et les informations exigées par la loi ou la réglementation.

#### *Constitution*

31. L'OSBI est une organisation indépendante à but non lucratif qui exerce ses activités dans l'intérêt du public et qui est constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*.

#### *Gouvernance*

32. L'OSBI est dirigé par son conseil d'administration qui est responsable de superviser

l'OSBI et l'Ombudsman et à qui l'Ombudsman doit rendre des comptes. Le conseil d'administration supervise les activités et la gestion de l'OSBI, établit les priorités et stratégies qui seront mises en œuvre par la direction, et il veille à l'application des normes de rendement de l'OSBI. Il s'assure aussi que les activités et la gestion de l'OSBI sont conformes à la mission et aux lettres patentes de l'OSBI. Pour maintenir l'indépendance et l'impartialité du personnel de l'OSBI, le conseil d'administration ne s'occupe pas du règlement des plaintes. La décision sans appel concernant une plainte est du ressort de l'OSBI. Il est impossible de faire appel de la décision auprès du conseil d'administration, et le conseil d'administration ne peut pas exercer de pressions à l'égard des décisions du personnel de l'OSBI. La majorité des administrateurs sont des administrateurs de la collectivité et ils ne doivent pas occuper certains postes dans des firmes participantes ou au gouvernement, ni avoir occupé de tels postes au cours des deux années précédant leur nomination. Une minorité d'administrateurs sont des administrateurs qui œuvrent dans l'industrie et ils sont choisis à partir d'une liste de candidats conformément à la réglementation de l'OSBI. Des renseignements sur la structure de la gouvernance de l'OSBI sont disponibles sur le site Web de l'OSBI<sup>2</sup>.

#### *Haute direction*

33. L'équipe dirigeante de l'OSBI est sous la direction de l'Ombudsman et du chef de la direction. Des renseignements sur l'équipe dirigeante de l'OSBI sont disponibles sur le site Web de l'OSBI<sup>3</sup>.

#### *Sélection et surveillance des enquêteurs*

34. Les employés de l'OSBI sont expérimentés et professionnels et ils viennent de divers secteurs et champs d'activité, notamment les services financiers, le droit, la comptabilité, le règlement des différends et la conformité réglementaire. Les enquêteurs sont regroupés en équipes, chacune sous la direction d'un haut dirigeant qui supervise le personnel. Lorsque l'OSBI recommande un dédommagement et que la firme participante n'accepte pas la recommandation et n'agit pas conformément à ladite recommandation, l'Ombudsman ou un délégué est avisé avant que l'OSBI publie le refus.

#### *Critères d'adhésion à l'OSBI*

35. Plusieurs catégories de fournisseurs de services financiers peuvent être membres de l'OSBI. Les membres actuels de l'OSBI incluent notamment des :
- banques canadiennes et étrangères;
  - coopératives d'épargne et de crédit;
  - firmes membres de l'OCRCVM;
  - firmes membres de l'ACCFM;
  - sociétés de fonds communs de placement;

---

<sup>2</sup><https://www.obsi.ca/fr/about-us/governance>

<sup>3</sup><https://www.obsi.ca/fr/about-us/ombudsman-and-staff>

- courtiers sur le marché non réglementé;
- gestionnaires de portefeuille;
- courtiers en régimes de bourses d'études; et
- sociétés de fiducie et de prêt fédérales et autres organismes de dépôt.

La liste complète des firmes participantes est disponible sur le site Web de l'OSBI<sup>4</sup>.

Les modalités et conditions qui régissent l'adhésion sont décrites dans la réglementation de l'OSBI.

#### *Frais*

36. L'OSBI perçoit des frais de toutes ses firmes participantes conformément à sa réglementation. D'autres renseignements sur les frais imposés aux banques membres sont disponibles sur le site Web de l'OSBI.<sup>5</sup>

#### *Évaluation externe*

37. L'OSBI doit périodiquement faire évaluer ses activités par une tierce partie indépendante et expérimentée conformément au calendrier établi par ou plusieurs organismes de réglementation. Les résultats de ces évaluations sont disponibles sur le site Web de l'OSBI.<sup>6</sup>

#### *Code de pratique*

38. L'OSBI a adopté le Code de pratique qui constitue un engagement à exceller dans sa gouvernance et son exploitation. Il contient les normes s'appliquant à l'accessibilité, la transparence, l'équité et la rapidité d'exécution. Le Code de pratique est disponible sur le site Web de l'OSBI.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> <https://www.obsi.ca/fr/resource-room/list-of-participating-firms>

<sup>5</sup> [en attente d'approbation par Agence de la consommation en matière financière du Canada comme un organismes externes de traitement des plaintes.]

<sup>6</sup> <https://www.obsi.ca/fr/resource-room/reference-documents/independent-review>

<sup>7</sup> <https://www.obsi.ca/fr/resource-room/reference-documents/code-of-practice>