

Annexe C

RÉSUMÉ DES MODIFICATIONS

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Consultation auprès du public concernant le

renouvellement du mandat

Le mandat actuel est divisé en « sections » et le mandat modifié est divisé en « parties ». Le mandat modifié a fait l'objet d'une importante restructuration; un document en suivi des modifications ne permet donc pas de bien comprendre les modifications apportées. Plutôt, les modifications sont décrites ci-après en faisant référence aux sections du mandat actuel et en surlignant les principaux changements et, au besoin, en mettant en évidence la partie du mandat modifié où la section a été relocalisée.

Section 1 – But

La section actuelle intitulée « But » décrit l'étendue du mandat plutôt que le but de l'OSBI. Elle comporte la description du mandat, la déclaration de l'Ombudsman selon laquelle il dirige l'OSBI et prend les décisions en son nom, et un texte descriptif sur la délégation des responsabilités.

Cette section a été modifiée pour énoncer le but de l'OSBI ainsi que l'étendue du mandat. Le libellé de l'énoncé de la mission a servi de point de départ à la description du but de l'OSBI. La description de l'étendue du mandat modifié est semblable à la section portant sur l'objectif du mandat actuel.

La description de l'Ombudsman et de la délégation des pouvoirs et des responsabilités se trouve maintenant à la Partie 2 – Définitions.

Section 2 – Définitions

Cette section a été modifiée pour améliorer les définitions existantes. Les clauses d'interprétation ont été déplacées vers la Partie 2.2 du mandat modifié.

Définitions

Certaines définitions ont été modifiées aux fins de clarté. Par exemple :

La définition de « représentant » a été modifiée pour y clarifier le fait que l'insatisfaction d'un client envers le comportement d'un représentant sera considérée comme une plainte envers la firme de ce représentant.

La définition de « plainte » a été modifiée pour ajouter la notion que l'OSBI peut cibler des problèmes qui ne sont pas visés par la plainte originale ou décrits explicitement dans celle-ci, et enquêter sur ceux-ci. Une firme a toujours l'occasion de réagir à un problème soulevé durant le processus d'enquête. L'OSBI peut accorder plus de temps à la firme pour corriger le problème par l'intermédiaire de son processus interne

(Partie 5.4). Il peut également lui allouer plus de temps pour qu'elle enquête sur de nouveaux renseignements révélés pendant le processus de réexamen (Partie 14.6).

La définition de « client » a été modifiée pour énoncer clairement les circonstances d'une plainte ayant trait aux opérations non comptabilisées.

Ces modifications sont fidèles à l'interprétation et aux façons de faire de l'OSBI, établies conformément à ses responsabilités – aux termes des mandats actuel et modifié – qui sont d'exécuter son mandat de manière juste et cohérente, dans le respect de son énoncé d'équité.

Clause descriptive

Une clause descriptive a été ajoutée à la Partie 2.2.1 pour clarifier le fait que les références à l'« OSBI » comprennent les membres de la direction ou du personnel de l'OSBI qui exercent les pouvoirs et assument les responsabilités de l'Ombudsman qui leur ont été confiées. Cet énoncé figurait à la Section 1 – But.

Une clause descriptive a également été ajoutée concernant toute incohérence entre le mandat et toute loi, ou tout règlement ou règlement administratif.

Section 3 – Principaux pouvoirs et responsabilités

La Section 3 énonce les responsabilités de l'OSBI, mais ne tient pas compte de l'ordre logique d'exécution. Ainsi, les responsabilités ont été réorganisées dans le mandat modifié (Partie 4) selon l'ordre logique d'exécution, c'est-à-dire : faire connaître les services de l'OSBI; recevoir les plaintes; appuyer l'élaboration des plaintes (sans plaider au nom du plaignant); enquêter; et traiter.

Le libellé a également été revu pour préciser le pouvoir de l'OSBI d'appuyer les plaignants dans la formulation de leur plainte envers une firme sans que celui-ci n'agisse à titre de défenseur des plaignants. La nouvelle disposition constitue la Partie 4.1e) du mandat modifié.

Contrairement à la Section 3 en général, les dispositions 3h) et 3i) ont un caractère injonctif et empêchent l'OSBI de fournir des renseignements généraux sur les firmes, et de fournir un avis juridique, comptable ou financier. Puisque l'OSBI fournit des renseignements généraux sur les firmes pour que les plaignants présentent la plainte à la firme visée en premier lieu, les notions de la Section 3h) ne figurent pas dans le mandat modifié. La Section 3i) énonce les limites des pouvoirs et responsabilités de l'OSBI sans les définir; par conséquent, ce point a été déplacé à la Partie 8 – Exécution du mandat de l'OSBI, plus précisément la Partie 8.2. Comme il est précisé plus loin, la Partie 8 du mandat modifié énonce les principes que doit respecter l'OSBI dans l'exécution de son mandat; son contenu est tiré des Sections 3i), 17 et 25 du mandat actuel.

Section 4 – Délégation des responsabilités

Dans le mandat modifié, cette section s'intègre à la Partie 2.2.1 – Délégation par l'Ombudsman.

Sections 5 et 6 – Responsabilités concernant protection de la vie privée et la conformité réglementaire

Le contenu de ces sections se trouve désormais à la Partie 4 – Pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman

La nouvelle formulation met également l'accent sur la responsabilité de l'Ombudsman quant à la protection de la vie privée et à la surveillance de la conformité de son personnel. Ces responsabilités précèdent la Partie 4.4, qui autorise l'Ombudsman à déléguer, en précisant que la délégation peut faire l'objet d'une surveillance.

Section 7 – Divulgence des menaces

Cette section a été déplacée à la Partie 16.9 du mandat modifié; cette partie traite de la confidentialité et de la divulgation.

Il y est précisé que l'OSBI ou les firmes ne violent pas la confidentialité des plaignants lorsqu'ils divulguent des menaces aux organismes de réglementation de la loi ou à toute personne pertinente dans les circonstances.

À la Partie 12.5 (Partie 12 – Obligations de la firme durant les enquêtes de l'OSBI), de nouveaux renseignements énoncent l'obligation des firmes de divulguer certaines menaces à l'OSBI, comparable à l'obligation de l'OSBI qui est précisée à la Partie 16.9. Il arrive rarement que des firmes soient l'objet de menaces pouvant se répercuter sur l'OSBI; toutefois, dans ces cas, les firmes avisent déjà l'OSBI.

Section 8 – Mandat de l'OSBI (équité)

Le concept d'équité énoncé dans cette section se trouve à la Partie 1.1 du mandat modifié, qui traite du but de l'OSBI et qui précise que l'OSBI s'efforcera de trouver une solution équitable. L'OSBI est toujours tenu de recourir à un processus équitable conforme à son énoncé d'équité [Partie 4.1a)].

Section 9 – Mandat de l'OSBI (conditions préalables à la participation de l'OSBI)

Cette section fondamentale du mandat vise à établir les conditions préalables à la participation de l'OSBI à une plainte; essentiellement, la définition du mandat de l'OSBI. Toutefois, la version actuelle de cette section présente des problèmes structurels, décrits ci-après, complexifiant sa compréhension. Ainsi, cette section a été réorganisée et s'intègre maintenant à la Partie 5 – Plaintes soumises à l'OSBI, du mandat modifié. La Partie 5.1 énumère les conditions préalables à la participation de l'OSBI.

Dans la version actuelle du mandat, la première phrase de la Section 9 (qui autorise l'OSBI à traiter des plaintes portant sur l'action ou l'inaction du représentant d'une firme) a été jugée superflue. La capacité de l'OSBI d'agir en qualité d'arbitre indépendant et impartial relativement aux plaintes est déjà établie à la Partie 4 – Pouvoirs et responsabilités du mandat modifié. La définition de « représentant » a été modifiée, à la Partie 2.1 – Définitions et interprétations, pour y clarifier le fait que l'insatisfaction d'un client envers le comportement d'un représentant sera considérée comme une plainte envers la firme de ce représentant. Par conséquent, il est inutile de répéter ce fait à la Partie 5.1.

Dans le mandat actuel, les exceptions aux conditions préalables sont juxtaposées à ces dernières, plutôt que d'énoncer chacune des exceptions à la suite, de façon méthodique. Aux fins de clarté, ces dispositions ont été réorganisées dans le mandat modifié de sorte que les conditions préalables sont regroupées sous forme de liste, et que toute exception ou tout élément est énuméré à la suite.

La Section 9e) énonce clairement la façon dont l'OSBI gère les plaintes des personnes qui ont déjà entamé des procédures judiciaires à cet égard. Cependant, elle ne fait pas mention de ce que doit faire l'OSBI si la plainte est déposée par une personne faisant partie d'un recours collectif et que cette personne n'est pas un représentant nommé. La Partie 5.8 du mandat modifié précise les conséquences du recours collectif sur une plainte; le libellé s'inspire des façons de faire et de l'interprétation actuelles de l'OSBI.

La Partie 5 – Plaintes soumises à l'OSBI, contient maintenant l'essence de la Section 11 du mandat actuel, qui traite du délai de prescription de six ans de l'OSBI [Partie 5.1e) du mandat modifié]; les enquêtes conjointes avec d'autres services de conciliation; des précisions sur la façon dont l'OSBI gère certains délais de prescription, par exemple, les éléments dont tient compte l'OSBI au moment d'accorder une

prolongation du délai de 180 jours au plaignant pour présenter sa plainte à l'OSBI après qu'il eut reçu une lettre d'offre ou de rejet de la firme, soulignant qu'un plaignant n'est pas tenu d'attendre que la période de 90 jours soit écoulée si la firme lui a fait parvenir une lettre d'offre ou de rejet.

Section 10 – Exclusions du mandat de l'OSBI

Cette section a été reformulée pour en simplifier la navigation et la compréhension : les notions ont été précisées et des titres ont été ajoutés; le contenu se trouve maintenant à la Partie 6 – Exclusions du mandat de l'OSBI, du mandat modifié. La Partie 6 comprend également des éléments d'autres sections, dont la Section 17, qui confirme que l'OSBI détermine si une plainte s'inscrit dans son mandat.

Si une firme a intenté un recours légal contre un plaignant et que ce recours n'est toujours pas résolu, l'OSBI peut enquêter sur des problèmes faisant partie de la poursuite, à moins qu'il ne détermine que le tribunal soit la plateforme la plus appropriée pour ce faire. Toutefois, la Partie 6(2) du mandat modifié précise que l'OSBI ne statuera pas sur des problèmes qui ont déjà fait l'objet d'une décision exécutoire, comme il est énoncé à la Section 10b).

Section 11 – Période de prescription

L'essence de cette section s'intègre désormais à la Partie 5.1e) et à la Partie 5.6 du mandat modifié. La Partie 5.1e) prévoit que les plaintes doivent être présentées à l'OSBI dans un délai de six ans après que le plaignant a pris connaissance du problème à l'origine de sa plainte ou après le moment où il aurait dû constater le problème. La Partie 5.6 précise que l'OSBI peut amorcer une enquête pour déterminer si la plainte a été déposée à l'intérieur du délai de prescription de six ans.

Section 12 – Conflits d'intérêts

Cette section a été révisée et son contenu intégré à la Partie 9 du mandat modifié afin de mieux représenter les procédures concernant les conflits d'intérêts.

La Partie 9.2 s'appuie sur le processus actuel pour gérer les situations où l'Ombudsman se trouve en conflit d'intérêts. Aux termes de la Section 12a) du mandat actuel, le conseil ou son président affecte l'enquête des cas de conflit d'intérêts à un enquêteur interne non concerné. À la Partie 9.2 du mandat modifié, le président du conseil, ou son délégué, peut également recourir aux services d'un enquêteur externe.

La section portant sur les situations où l'OSBI est en situation de conflit d'intérêts (contrairement à l'ombudsman ou à un membre du personnel) et sur la solution prescrite, qui renvoyait au recours à un expert externe, a été supprimée. La probabilité qu'un tel conflit survienne est très faible et la solution proposée soulève plus de questions qu'elle n'en règle, par exemple : Que considère-t-on comme un « expert » indépendant? Sous quelle autorité l'expert externe réaliserait-il son enquête? Est-ce que les parties devront s'entendre sur le choix de l'expert externe? Qui assumera les honoraires de l'expert? Puisque ce type de conflit n'est jamais survenu, et que les circonstances menant à un tel conflit sont difficiles à concevoir, plutôt que de résoudre les problèmes que causerait la solution proposée, la section a été supprimée.

Section 13 – Enquêtes réglementaires parallèles

Cette section a été révisée et a été intégrée à la Partie 6 – Exclusions du mandat de l'OSBI, du mandat modifié. La Partie 6.2 et la Partie 6.3 précisent que l'OSBI n'a pas le droit d'enquêter sur des questions qui ont fait l'objet de décisions d'un tribunal ou d'un arbitrage ou de toute autre décision exécutoire d'un processus de règlement des différends.

Section 14 – Plafond monétaire

Les dispositions de cette section sont énoncées dans trois clauses distinctes de la Partie 10 du mandat modifié; elles définissent davantage l'application des plafonds monétaires aux plaintes multiples et aux plaignants multiples. Par exemple, il a été déterminé que le libellé de la dernière phrase de la Section 14b) du mandat actuel manquait de précision. Il prévoit ce qui suit :

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.

La Partie 10.2 du mandat modifié précise plutôt ceci :

Le plafond indiqué à la Section 10.1 ne s'applique pas à des plaintes distinctes déposées par un même plaignant à l'égard de problèmes non reliés. Dans un tel cas, chacune des plaintes a un plafond monétaire de 350 000 \$.

Section 15 – Le conseil de l'OSBI ne doit pas intervenir dans la résolution des plaintes

Dans le mandat modifié, cette section a été modifiée pour habiliter le conseil – pas seulement le président – à prendre connaissance des préoccupations visant le processus de traitement des plaintes de l'OSBI ou le comportement de ses employés et cadres supérieurs. Ces questions sont suffisamment importantes pour justifier la participation de l'ensemble du conseil, du moins d'entrée de jeu; la disposition modifiée énonce la façon dont une telle question serait traitée par le conseil de l'OSBI à l'heure actuelle.

La Section 15c) du mandat actuel propose comme solution la participation du conseil au processus de réexamen, une solution inaccessible et inutile à l'OSBI pour l'instant. Les demandes de réexamen sont gérées au moyen d'un processus spécifique, déjà en place. Les plaintes liées à des problèmes de conformité sont transmises au Chef de la conformité qui, aux termes des politiques de l'OSBI, traite ces plaintes et en fait rapport à l'ombudsman et au conseil.

Ces sections ont été réorganisées et regroupées sous la Partie 15 du mandat modifié.

Section 16 – Collaboration avec d'autres services de conciliation

Cette section a été intégrée à la Partie 5 – Plaintes soumises à l'OSBI.

Section 17 – Procédure

Cette brève section est composée de trois éléments distincts, lesquels sont traités dans trois parties du mandat modifié.

Le premier élément, qui traite des procédures de présentation des plaintes et d'enquêtes, se trouve à la Partie 4 – Pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman et à la Partie 8 – Exécution du mandat de l'OSBI, du mandat modifié.

Le deuxième élément, selon lequel l'OSBI n'est pas assujéti à la règle de preuve, est exposé clairement à la Partie 8.1c) du mandat modifié.

Le troisième élément, selon lequel l'OSBI a le pouvoir de déterminer si une plainte s'inscrit dans son mandat, est énoncé à la Partie 6.5 – Détermination par l'OSBI si des plaintes s'inscrivent dans son mandat, du mandat modifié.

Sections 18 et 19 – Obligations des firmes participantes

Dans le mandat modifié, ces sections ont été réorganisées et déplacées afin de refléter l'ordre logique de traitement des plaintes : premièrement, les exigences quant au processus de plaintes interne de la firme sont énoncées à la Partie 11, suivies par l'exigence de collaborer au processus de l'OSBI, à la Partie 12.

Tel que détaillé ci-après, la Partie 12 du mandat modifié traite des obligations de la firme au cours d'une enquête. Dans le mandat actuel, ces obligations sont intégrées avec d'autres exigences et informations importantes relatives aux délais de prescription. La Partie 12 vise les obligations des firmes participantes dans le cadre des enquêtes de l'OSBI, en soulignant les attentes actuelles selon lesquelles les firmes collaboreront pleinement à tous les aspects de l'enquête, y compris lorsqu'un représentant n'est plus à l'emploi de la firme.

Une firme qui collabore pleinement avec l'OSBI fait preuve d'honnêteté, d'équité et de respect dans ses interactions avec notre personnel, le plaignant, ainsi qu'envers notre processus et notre mandat. Un comportement qui mine l'efficacité de l'OSBI et empêche les consommateurs de bénéficier des services de l'OSBI contrevient à la définition de pleine collaboration.

La Section 18d) du mandat actuel, qui traite de la suspension des délais légaux de prescription, a été déplacée à la Partie 7 du mandat modifié, qui traite du même sujet, et qui suit la Partie 6, qui a trait aux délais de prescription.

Section 20 – Confidentialité et divulgation

Cette section du mandat actuel est présentée sous la forme d'un énoncé de principe général (confidentialité, non-divulgation, divulgation du refus de collaborer ou de l'absence de collaboration) suivi d'une série de processus et d'exemptions.

L'obligation de confidentialité des différentes parties relativement à la divulgation d'information et à l'enquête est énoncée à la Partie 16 – Confidentialité et divulgation, du mandat modifié.

Des renseignements ont été ajoutés à cette section afin de clarifier ce qui suit :

- la lettre de consentement initial n'est pas soumise à l'obligation de confidentialité et elle peut être divulguée aux fins d'application de ses conditions;
- l'OSBI, le plaignant et les firmes peuvent répondre à une demande écrite d'un organisme de réglementation concernant tout renseignement ou document se trouvant dans les dossiers de l'OSBI;
- aucun élément du mandat n'empêche un plaignant d'échanger des renseignements avec un organisme de réglementation à des fins réglementaires;
- l'OSBI peut et doit divulguer de l'information dans le cas d'une menace formulée contre une personne ou un bien lié à la plainte.

La Section 20b) regroupe deux obligations distinctes d'importance : collaborer durant une enquête et se conformer aux recommandations. L'obligation de collaborer est également décrite à la Section 18a), comme il est indiqué précédemment. La présentation de ces obligations a été améliorée dans le mandat modifié, ainsi :

- les exigences quant à la collaboration et aux documents d'information se trouvent à la Partie 12.1 et 12.2 – Obligations des firmes durant les enquêtes de l'OSBI;
- les conséquences auxquelles s'exposent les firmes qui refusent de collaborer sont décrites à la Partie 12.4 – Conséquences de l'absence de collaboration;
- les conséquences du refus d'une recommandation ou du non-respect d'une recommandation sont énoncées à la Partie 13.8 – Conséquences du refus d'une recommandation ou du non-respect d'une recommandation.

Sections 21 à 27 – Recommandations relatives aux plaintes et rejets de plaintes

Les Sections 21 à 27 suivent directement les dispositions sur la confidentialité et la divulgation dans le mandat actuel. Dans le mandat modifié, la majorité de ces sections se trouvent maintenant à la Partie 13 – Recommandations relatives aux plaintes et rejets de plaintes, qui suit directement les dispositions sur les obligations des firmes participantes. Celles-ci sont suivies de la partie sur le réexamen; ainsi, l'ordre de présentation dans le mandat modifié respecte davantage l'ordre d'exécution du processus de résolution des différends de l'OSBI.

La Partie 13.4 précise également que l'OSBI peut recommander le paiement d'une indemnité pour des pertes non pécuniaires.

Dans le mandat actuel, la Section 25 décrit la façon dont l'OSBI détermine le caractère équitable, et définit les principes généraux de pratiques exemplaires relatives aux services financiers et aux affaires commerciales. Dans le mandat modifié, ces principes se trouvent à la Partie 8, une nouvelle disposition qui regroupe les principes régissant l'exécution du mandat de l'OSBI.

La Partie 8 du mandat modifié comprend également des dispositions tirées de sections du mandat actuel mentionnées précédemment, notamment la Section 3i) qui prévoit que l'OSBI ne formulera aucun conseil juridique, comptable ou professionnel, et la Section 17, aux termes de laquelle l'OSBI n'est pas assujéti à la règle de preuve. Dans le mandat modifié, les principes énoncés à la Partie 8 suivent logiquement les Parties 5, 6 et 7, qui déterminent ce qui s'inscrit ou non dans le mandat de l'OSBI et la suspension du délai de prescription, et précèdent les Parties 9 et 10, qui traitent des aspects plus techniques de l'exécution du mandat, comme la gestion des conflits d'intérêts et des plafonds monétaires.

Sections 28 et 29 – Collaboration

Comme il est décrit plus précédemment, les notions de ces sections sont décrites plus en détail dans les Parties 12.4 et 13.8 du mandat modifié.

Nouveau – Partie 14 – Réexamens

Le mandat actuel fait référence aux réexamens à la Section 9d), mais seulement si de nouveaux renseignements pertinents sont présentés.

La Partie 14 du mandat modifié définit les quatre situations qui amèneront l'OSBI à réexaminer une plainte, ce qui correspond au processus actuel de l'OSBI, tel qu'il est décrit dans les notes d'orientation sur le réexamen et d'autres documents publics. Cette partie précise aussi d'autres aspects du processus de réexamen, dont les conséquences du réexamen sur les délais légaux de prescription.

Section 30 – Divulgateion

Cette obligation est décrite à la Partie 17 du mandat modifié.

Sections 31 à 36 – Constitution, gouvernance, adhésion, haute direction, surveillance des enquêteurs, et frais

L'essentiel de ces sections a été déplacé vers le début du mandat modifié, à la Partie 3 – Structure et gouvernance de l'OSBI.

La Section 34 du mandat actuel, intitulée « Sélection et surveillance des enquêteurs » dépasse ce sujet et traite de l'acheminement des plaintes à un échelon supérieur lorsque les firmes refusent de respecter une recommandation. Dans le mandat modifié, ces dispositions s'intègrent à la Partie 13.9 – Acheminement à l'échelon supérieur avant la publication du refus par l'OSBI, qui constitue une sous-section de la Partie 13 – Recommandations relatives aux plaintes et rejets de plaintes. À la Partie 13.9, il est clairement énoncé que la plainte, et les raisons avancées par la firme pour refuser une recommandation ou ne pas respecter une recommandation seront acheminées à l'Ombudsman ou à son délégué pour examen avant que l'OSBI publie le refus ou le non-respect.

Section 37 – Évaluation externe

Cette obligation est décrite à la Partie 18 du mandat modifié.

Section 38 – Code de pratique

Cette section se veut une déclaration de fait plutôt qu'une disposition du mandat; elle a donc été supprimée.