

Annexe A

MANDAT RÉVISÉ ET RECOMMANDÉ DE L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (OSBI)

PARTIE 1 – BUT ET PORTÉE

1.1 But de l'OSBI – L'OSBI cherche à régler les différends entre les fournisseurs de services financiers participants et leurs clients s'ils ne sont pas en mesure de le faire eux-mêmes. L'OSBI est indépendant et impartial; il exerce ses activités dans l'intérêt du public et ses services sont gratuits et accessibles aux consommateurs sans représentation juridique. À titre de solution de rechange au système judiciaire, l'OSBI travaille avec efficacité et en toute confidentialité afin de trouver une solution équitable pour les parties.

1.2 Portée – Le présent mandat décrit les principaux pouvoirs et les principales responsabilités de l'OSBI, les obligations des firmes participantes, la portée du mandat de l'OSBI et le processus que ce dernier utilise en matière de réception, d'enquête et de traitement des plaintes au sujet des firmes participantes.

PARTIE 2 – DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

2.1 Définitions – Dans le présent mandat :

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

« **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.

« **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, comme un représentant personnel, un tuteur, un fiduciaire ou un liquidateur.

« **plainte** » s'entend de l'insatisfaction d'un client relativement à la prestation au Canada d'un service financier à un client par une firme participante, exprimée :

- (a) par écrit; ou
- (b) verbalement,
 - (i) au centre de traitement des plaintes de l'organisme de réglementation auquel est assujettie la firme participante; ou

(ii) à tout niveau, si l'insatisfaction du client a été consignée par la firme participante,

et comprend les problèmes cernés par l'OSBI au cours de son enquête, qu'ils aient été soulevés par le plaignant ou non.

« **client** » s'entend d'un particulier ou d'une petite entreprise qui a demandé ou reçu un service financier d'une firme participante ou de son représentant, peu importe si le service a été reçu par l'entremise d'un compte à la firme participante.

« **service financier** » s'entend de tout service lié à la fourniture de conseils ou de produits financiers, y compris tous les aspects ou méthodes relatifs à la vente ou l'achat de placements, la conception ou la mise en œuvre de stratégies d'investissement, l'épargne, l'emprunt, les prêts, la planification financière, ou la gestion du patrimoine.

« **service de conciliation du secteur** » s'entend de l'OSBI, de l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) et du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

« **OSBI** » fait référence à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, une organisation constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*, L.C. 2009

« **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 4.4.

« **firme participante** » s'entend de :

(a) un membre de l'industrie, tel qu'il est défini par les règlements administratifs de l'OSBI; et

(b) toute entité affiliée contrôlée par un membre de l'industrie et pouvant elle-même être admise comme membre auprès de l'OSBI, à l'exception des entités affiliées dont l'activité principale est la fourniture de produits ou de services d'assurance et qui fournissent directement ou indirectement des services financiers au Canada.

« **fourniture d'un service financier au Canada** » s'entend de la prestation d'un service financier

(a) à tout consommateur (canadien ou étranger) pendant que ce consommateur est situé au Canada;

(b) à un résident du Canada, quel que soit son emplacement lorsqu'il reçoit le service financier;

(c) à partir d'un établissement commercial au Canada à tout consommateur (canadien ou étranger);

et comprend la prestation ou une prestation inadéquate de services financiers ou le fait d'omettre de fournir des services financiers.

« **organisme de réglementation** » s'entend de tout organisme de réglementation pertinent, y compris tout organisme d'autoréglementation.

« **représentant** » s'entend d'une firme participante y compris toute 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, de même que toute personne chargée de s'assurer que le service financier a été fourni au plaignant conformément à l'ensemble des lois et des règlements applicables, que cette personne soit un employé, un mandataire ou un tiers entrepreneur de la firme participante.

« **petite entreprise** » s'entend d'une entreprise commerciale, quelle que soit sa forme juridique, ayant généré un chiffre d'affaires brut inférieur à 5 millions de dollars au cours de chacune des cinq années précédant la soumission de sa plainte à l'OSBI.

« **norme** » s'entend de toute exigence législative ou réglementaire en matière de traitement et de résolution des plaintes, ainsi que de toute autre norme adoptée par le conseil d'administration à ces fins.

2.2 Interprétation

2.2.1 Délégation par l'Ombudsman – Compte tenu du fait que certains pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman peuvent être délégués, 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.

2.2.2 Genre et nombre – Dans le présent mandat, tous 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.

2.2.3 Numéros de parties, d'articles ou de paragraphes – Dans le présent mandat, tous les renvois à des parties, à des articles et à des paragraphes sont des renvois aux parties, articles et paragraphes du présent mandat, sauf indication contraire.

2.2.4 Divergence avec les lois, les règlements et les règlements administratifs – Si une loi ou un règlement applicable au Canada ou toute partie d'un règlement administratif de l'OSBI entre en conflit avec une partie quelconque du présent mandat, la loi, le règlement ou le règlement administratif en question auront préséance et la partie divergente du présent mandat ne sera pas prise en compte.

PARTIE 3 – STRUCTURE ET GOUVERNANCE DE L’OSBI

3.1 Constitution – L’OSBI est une organisation sans but lucratif constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*.

3.2 Adhésion – Toute firme fournissant des services financiers au Canada peut être membre de l’OSBI. La liste complète des firmes participantes est disponible sur le site web de l’OSBI.

3.3 Frais – L’OSBI perçoit des frais de toutes ses firmes participantes conformément à ses règlements administratifs. Des renseignements sur ces frais se trouvent sur le site Web de l’OSBI.

3.4 Gouvernance – L’OSBI est régi conformément à ses règlements administratifs, à l’ensemble des lois et des règlements applicables, et les principes de gouvernance suivants :

- (a) Le conseil d’administration est chargé de superviser l’OSBI et l’Ombudsman, et l’Ombudsman doit rendre des comptes au conseil d’administration.
- (b) L’Ombudsman est le chef de la direction de l’OSBI et dirige l’équipe de la haute direction de l’OSBI.
- (c) La majorité des administrateurs sont des administrateurs de la collectivité nommés conformément aux règlements administratifs de l’OSBI et ils ne doivent pas occuper certains postes dans des firmes participantes, des organismes d’autoréglementation ou au gouvernement ni avoir occupé de tels postes au cours des deux années précédant leur nomination au conseil.
- (d) Une minorité d’administrateurs sont des administrateurs de l’industrie nommés conformément aux règlements administratifs de l’OSBI.
- (e) Le conseil d’administration supervise les activités et la gestion de l’OSBI, établit les stratégies et les objectifs qui seront mises en œuvre par la direction, et veille à l’application de normes de rendement de l’OSBI et s’assure que les activités et la gestion de l’OSBI sont conformes à sa mission et à ses objectifs.
- (f) 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.

PARTIE 4 – POUVOIRS ET RESPONSABILITÉS DE L'OMBUDSMAN

4.1 Principaux pouvoirs et responsabilités – 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 de manière équitable conformément à la déclaration d'équité adoptée par le conseil d'administration;
- (b) se conformer au présent mandat et à toutes les normes applicables;
- (c) 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;
- (d) recevoir les plaintes;
- (e) au besoin, et sans plaider en leur nom, assister les plaignants durant le processus de règlement d'une plainte, notamment en les aidant à formuler leur plainte;
- (f) étudier les plaintes en vue d'en arriver à un règlement par l'intermédiaire du processus approprié de règlement des différends; et
- (g) selon les circonstances et 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.

4.2 Responsabilité de surveillance de la conformité du personnel – L'Ombudsman est chargé de s'assurer que l'ensemble du personnel de l'OSBI (y compris les cadres supérieurs, les employés, les experts-conseils et les tiers entrepreneurs indépendants et mandataires) respecte le présent mandat et le code de déontologie de l'OSBI ainsi que toutes les politiques et procédures adoptées par son conseil d'administration.

4.3 Responsabilité de protection de la vie privée – L'Ombudsman est chargé de veiller à ce que l'OSBI respecte toutes les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels de même que toutes les politiques et procédures en matière de protection de la vie privée adoptées par le conseil d'administration.

4.4 Pouvoir de délégation de l'Ombudsman – L'Ombudsman peut déléguer un ou plusieurs de ses pouvoirs au personnel de l'OSBI.

PARTIE 5 – SOUMISSION DE PLAINTES À L'OSBI

5.1 Conditions préalables à l'intervention de l'OSBI – Sous réserve des limites mentionnées ci-dessous dans la Partie 6 – Exclusions du mandat de l'OSBI, l'OSBI peut étudier toute plainte qu'il reçoit, pourvu qu'il soit convaincu de ce qui suit :

- (a) **Plaignant approprié** – la plainte a été déposée par toutes les personnes ayant un intérêt à l'égard de l'objet de la plainte ou l'OSBI peut considérer la plainte de façon équitable sans la participation des personnes en question;
- (b) **Plainte non vexatoire** – la plainte n'est pas frivole ou vexatoire, et le plaignant ne la formule pas de manière déraisonnable ou menaçante;
- (c) **La firme a eu la possibilité d'étudier la plainte** – la firme participante visée par la plainte a reçu la plainte ou son contenu et les a rejetés, a fait une offre de règlement, ou a disposé d'au moins 90 jours civils pour y répondre;
- (d) **Plaintes déposées à l'OSBI dans un délai de 180 jours** - la plainte a été déposée à l'OSBI dans un délai maximal de 180 jours après la réception par le plaignant d'un avis écrit rejetant la plainte ou d'une offre écrite de règlement de la plainte de la part de la firme participante, sous réserve de l'article 5.5 [l'OSBI peut prolonger le délai pour le dépôt de plaintes];
- (e) **Plainte soumise à la firme participante dans un délai de six (6) ans** – la plainte a été soumise à la firme participante dans un délai maximal de six ans suivant la prise de connaissance par le plaignant du problème ou la période durant laquelle le plaignant aurait dû raisonnablement avoir pris connaissance du problème ayant donné lieu à la plainte, en tenant compte de ce qu'aurait fait une personne raisonnable dans la situation du plaignant ainsi que des capacités et des limites de ce dernier;
- (f) **Pas de procédures simultanées** – le plaignant n'a pas engagé de procédures devant une cour de justice quelconque ou un tribunal arbitral en vue de statuer sur l'objet de la plainte ou, si de telles procédures ont été engagées, le plaignant a convenu de les retarder en attendant l'achèvement de l'enquête de l'OSBI sur la plainte;
- (g) **Consentements reçus** – l'OSBI a reçu les consentements appropriés concernant la divulgation et le traitement de renseignements confidentiels de toutes les parties nécessaires ainsi que tous les autres consentements, accords ou divulgations qui sont jugés appropriés par l'OSBI dans les circonstances en question; et
- (h) **Aucune enquête antérieure de l'OSBI** – la plainte n'a pas fait l'objet d'une enquête antérieure de l'OSBI ou, si oui, de nouveaux renseignements sont devenus disponibles et l'OSBI est convaincu du fait que ces renseignements justifient l'étude de la plainte à titre de nouvelle plainte.

5.2 Réponse de la firme non requise – Aucun élément contenu dans l'article 5.1 (d) n'exige que le plaignant attende que la période de 90 jours stipulée dans l'article 5.1 (c) se soit écoulée avant de soumettre sa plainte à l'OSBI si le plaignant a reçu une offre de règlement de la plainte ou un avis de rejet de la firme participante.

5.3 Prise d'effet de l'offre ou du rejet de la firme – La période de 180 jours stipulée dans l'article 5.1 (d) commence dès que le plaignant reçoit de la firme participante un avis écrit rejetant la plainte ou une offre écrite pour le règlement de la plainte, même si la période de 90 jours stipulée dans l'article 5.1 (c) n'a pas encore pris fin.

5.4 L'OSBI peut prolonger le délai de réponse de la firme – En dépit de l'article 5.1 (c), l'OSBI peut décider que la firme participante n'a pas disposé de suffisamment de temps pour traiter une plainte et que le processus interne de la firme participante à cette fin doit se poursuivre durant une période de temps raisonnable qui sera établie par l'OSBI en consultation avec le plaignant et la firme participante.

5.5 L'OSBI peut prolonger le délai pour le dépôt de plaintes – Si l'OSBI juge équitable de procéder ainsi, il peut enquêter sur une plainte qu'il reçoit après le délai de 180 jours stipulé dans l'article 5.1 (d). Pour évaluer l'équité à ce plan, l'OSBI tiendra compte, entre autres, des facteurs suivants :

- (a) 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 dont dispose le plaignant pour 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;
- (b) la mesure dans laquelle le plaignant et la firme participante se sont occupés de négocier le règlement de la plainte durant la période de 180 jours;
- (c) si le plaignant se trouvait dans des circonstances extraordinaires.

5.6 Déterminer si le délai a été dépassé – L'OSBI peut commencer à enquêter sur une plainte afin de vérifier si la plainte a été déposée dans ou après le délai établi dans l'article 5.1 (e).

5.7 Effet de procédures auprès d'organismes de réglementation – Aux fins de l'article 5.1 (f), l'OSBI ne considérera pas une procédure, une audience ou une médiation auprès d'un organisme de réglementation comme étant une procédure devant une cour de justice ou un tribunal arbitral.

5.8 Effet des catégories d'instance – Aux fins de l'article 5.1 (f), l'OSBI ne considérera pas une catégorie d'instance comme étant une démarche engagée par le

plaignant à moins que ce dernier soit nommé représentant des demandeurs plutôt que simple membre de la catégorie.

5.9 Enquêtes conjointes avec d'autres services de conciliation – Si, de l'avis de l'OSBI, l'objet d'une plainte (en tout ou en partie) relève de l'expertise d'un autre service de conciliation du secteur, et si le plaignant et la firme participante y consentent, l'OSBI peut collaborer avec ce service de conciliation dans le cadre de l'enquête et peut, le cas échéant, formuler une recommandation conjointe avec ce service de conciliation en vue du 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.

PARTIE 6 – EXCLUSIONS DU MANDAT DE L'OSBI

6.1 Questions exclues – L'OSBI n'enquêtera pas sur les plaintes ou les parties d'une plainte étant uniquement liées :

- (a) aux politiques et pratiques en matière de taux d'intérêt et de gestion des risques en général d'une firme participante;
- (b) à la tarification des services financiers d'une firme participante;
- (c) au barème des frais ou des honoraires applicables, en règle générale, aux services financiers offerts aux clients de la firme participante dans des circonstances similaires;
- (d) au jugement commercial d'une firme participante.

Toutefois, l'OSBI peut faire enquête afin de déterminer si le processus par lequel la firme participante a mis en œuvre ses politiques et ses pratiques ou par lequel elle a établi ou maintenu son jugement commercial était partial, incomplet ou non conforme aux politiques et procédures de la firme participante ou était par ailleurs injuste.

6.2 Questions déjà résolues – L'OSBI n'enquêtera pas sur une plainte dont le même objet, soulevé par le même plaignant, a été visé par une poursuite devant une cour de justice, un tribunal, un arbitre ou tout organisme indépendant de règlement des différends, et que ces procédures ont abouti à une décision exécutoire ou à une décision définitive quant au bien-fondé de la plainte

6.3 Procédures et enquêtes d'un organisme de réglementation – Les procédures mentionnées à l'article 6.2 ne comprennent pas les démarches engagées par un organisme de réglementation, et l'existence d'une enquête d'un organisme de réglementation sur l'objet d'une plainte n'empêche pas l'OSBI de mener sa propre enquête sur la plainte. Toute l'OSBI peut refuser de mener une enquête dans ces circonstances ou différer sa propre enquête jusqu'à la fin de l'enquête de l'organisme de réglementation. Dans un tel cas, l'OSBI informera le plaignant ou la firme participante de

sa décision et il avisera le plaignant d'autres options disponibles en matière de règlement des différends.

6.4 Forum plus approprié – L'OSBI peut refuser d'enquêter sur une plainte s'il détermine que la plainte peut être traitée par des moyens plus appropriés, comme une procédure engagée devant une cour de justice, un organisme de réglementation ou un arbitre ou tout autre processus de règlement des différends.

6.5 Détermination par l'OSBI si des plaintes s'inscrivent dans son mandat – Toutes les questions visant à déterminer si une plainte s'inscrit dans le mandat de l'OSBI seront définies uniquement par l'OSBI. Dans le cadre de ce processus, l'OSBI tiendra compte du présent mandat et pourrait tenir compte de déclarations du plaignant et de la firme participante.

PARTIE 7 – ENTENTE SUR LA SUSPENSION DES DÉLAIS LÉGAUX DE PRESCRIPTION

7.1 Parties réputées avoir consenti – Dans la mesure permise par les lois fédérales, provinciales et territoriales, chaque plaignant et firme participante doit consentir (en soumettant une plainte à l'OSBI ou en devenant membre de l'OSBI) à ce que tout délai légal de prescription relativement à une plainte soit suspendu entre le moment où la plainte est soumise à l'OSBI et la fin de la participation de l'OSBI au règlement de la plainte. Aux fins du présent article, une plainte est soumise à l'OSBI lorsque le plaignant signe une lettre de consentement autorisant l'OSBI à enquêter sur la plainte, et la participation de l'OSBI prend fin lorsque :

- (a) le plaignant révoque l'autorisation qu'il a donnée à l'OSBI aux fins d'une enquête sur la plainte;
- (b) l'OSBI émet un avis écrit du rejet de la plainte ou une recommandation écrite pour son règlement, et que tout réexamen demandé a été effectué par l'OSBI ou que le délai demandé pour le réexamen est expiré.

7.2 Autres défenses et recours non touchés – Aucun élément dans l'article 7.1 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.

PARTIE 8 – EXÉCUTION DU MANDAT DE L'OSBI

8.1 Pratiques générales – Dans l'exécution de son mandat et le règlement de chaque plainte, l'OSBI respectera le présent mandat, les normes ainsi que les pratiques suivantes :

- (a) En déterminant ce qui est équitable, l'OSBI tiendra compte des principes généraux en matière de bonnes pratiques relatives aux services financiers et aux

affaires commerciales, des lois, des politiques et des lignes directrices réglementaires, des normes d'ordres professionnels et des codes de pratique ou de déontologie pertinents applicables à l'objet de la plainte.

(b) Afin de définir les principes généraux de bonnes pratiques relatives aux services financiers et aux affaires commerciales, l'OSBI peut consulter, selon les circonstances, des participants du 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.

(c) L'OSBI n'est pas assujéti à la règle de preuve appliquée dans les cours de justice, les arbitrages ou les audiences d'organismes de réglementation.

(d) L'OSBI n'est lié par aucune recommandation qu'elle a formulée antérieurement.

8.2 Aucun conseil aux parties – En exécutant leurs responsabilités, notamment celles prescrites par l'article 4.1 (e), l'Ombudsman et le personnel de l'OSBI n'offriront ni aux plaignants ni aux firmes participantes des conseils juridiques, commerciaux ou comptables relativement aux plaintes.

PARTIE 9 – PROCÉDURE EN CAS DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

9.1 Définition d'un conflit d'intérêts – Aux fins de la présente partie, un conflit d'intérêts est :

(a) un intérêt important à l'égard de l'issue d'une plainte;

(b) un intérêt qui peut être raisonnablement perçu comme un intérêt important à l'égard de l'issue d'une plainte;

(c) une intervention antérieure relative à la plainte ou une intervention antérieure auprès du plaignant ou de la firme participante ou de son représentant visés par la plainte, qui peut être raisonnablement perçue comme constituant un obstacle à l'évaluation équitable et impartiale de la plainte.

9.2 Conflit d'intérêts de l'Ombudsman – Dans le cas où l'Ombudsman est parti à un conflit d'intérêts, il cessera immédiatement sa participation à l'enquête ou au règlement de la plainte. Dans un tel cas, l'Ombudsman avisera immédiatement le conseil d'administration du conflit d'intérêts, et le président ou son délégué attribueront la responsabilité de l'enquête et du règlement de la plainte à un autre membre du personnel de l'OSBI ou à un autre enquêteur externe qui n'a pas de conflit d'intérêts.

9.3 Lorsque l'ombudsman adjoint ou l'enquêteur de l'OSBI est partie à un conflit d'intérêts – Dans le cas où un ombudsman adjoint ou un membre du personnel de l'OSBI enquêtant sur une plainte est partie à un conflit d'intérêts, il cessera immédiatement sa

participation à l'enquête ou au règlement de la plainte et avisera immédiatement son superviseur du conflit d'intérêts. Dans un tel cas, l'ombudsman assumera lui-même la responsabilité de l'enquête et de la résolution de la plainte ou l'attribuera à un autre ombudsman adjoint ou membre du personnel de l'OSBI qui n'a pas de conflit d'intérêts.

PARTIE 10 – PLAFONDS MONÉTAIRES

10.1 Plafond lié aux plaintes individuelles – L'OSBI peut enquêter sur une plainte comportant une demande de dédommagement si la plainte s'inscrit dans le présent mandat de l'OSBI. Cependant, l'OSBI ne peut formuler de recommandation prévoyant le versement par une firme participante d'une somme supérieure à 350 000 \$ pour une seule plainte.

10.2 Plafond lié aux plaintes multiples – Le plafond du montant indiqué dans l'article 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 \$.

10.3 Pas de scission inadéquate des plaintes – Une plainte portant sur le même sujet ne peut pas être scindée en deux plaintes ou plus afin de respecter le plafond monétaire établi à l'article 10.1.

PARTIE 11 – PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES FIRMES

11.1 Procédures internes de traitement des plaintes – Toutes les firmes participantes instaureront et utiliseront les procédures internes de traitement des plaintes ordonnées par leurs organismes de réglementation. En l'absence de telles procédures pour une firme particulière, celle-ci doit néanmoins instaurer et utiliser des procédures internes de traitement des plaintes qui sont équitables et généralement équivalentes à celles qui ont été ordonnées par des organismes de réglementation des secteurs bancaire et de l'investissement au Canada.

11.2 Pratiques équitables – Qu'elle considère ou non que la plainte s'inscrive dans le mandat de l'OSBI, une firme participante doit:

- (a) nommer un cadre supérieur qui agit à titre de décideur interne, sans appel, des plaintes non réglées;
- (b) annoncer son processus de traitement des plaintes, à l'interne et à l'externe, sur des sites Web, dans des brochures, des envois postaux et des courriels et par tout autre moyen pour permettre aux clients d'obtenir rapidement l'information en cas de plainte;
- (c) informer le plaignant par écrit qu'il a le droit de saisir l'OSBI de la plainte dans les 90 jours suivant le dépôt de la plainte auprès de la firme participante ou

dans les 180 jours suivant le rejet de la plainte par la firme participante ou l'offre par cette d'une solution de règlement de la plainte.

(d) informer le plaignant par écrit de l'existence d'échéances pour l'engagement d'une poursuite ou d'un arbitrage, et qu'un avocat doit être consulté aux fins de conseils concernant ces échéances;

(e) fournir au plaignant une réponse motivée écrite à sa plainte dans les 90 jours suivant la réception de cette dernière ou, si la réponse motivée ne peut être fournie dans ce délai, la firme participante doit fournir au plaignant une déclaration par écrit indiquant :

(i) la raison du délai;

(ii) une date approximative à laquelle la firme participante fournira une réponse motivée à la plainte;

(iii) un rappel que le plaignant a le droit de saisir l'OSBI de la plainte.

PARTIE 12 – OBLIGATIONS DES FIRMES DURANT LES ENQUÊTES DE L'OSBI

12.1 Pleine collaboration à l'enquête – Chaque firme participante doit :

(a) collaborer pleinement avec l'OSBI et l'assister dans son enquête ; et

(b) s'assurer que les parties appropriées représentant sa firme soient disponibles pour discuter d'une plainte, participer à une entrevue d'enquête, et répondre à une proposition de règlement, le tout dans les plus brefs délais.

12.2 Production de documents, dossiers et autres éléments pertinents dans les plus brefs délais – Chaque firme participante doit fournir à l'OSBI des:

(a) copies de tous les documents, dossiers ou autres éléments pertinents qu'elle a en sa possession ou sous son contrôle et qui sont liés à l'objet de la plainte;

(b) renseignements, documents, dossiers ou autres éléments pertinents produits ou découverts au cours de l'enquête interne de la firme participante sur l'objet de la plainte;

(c) copies épurées de tout document, dossier ou élément contenant des renseignements protégés par

(i) le privilège juridique ou les lois sur la protection de la vie privée;

- (ii) une responsabilité de maintien de la confidentialité à l'égard d'un tiers lorsque le consentement n'a pas été obtenu, malgré les plus grands efforts pour l'obtenir;

une description de la nature de ce qui a été expurgé de chaque document, dossier ou élément; et

- (d) accès aux versions originales des documents, des dossiers ou des éléments sur demande;

en temps opportun.

12.3 Portée des obligations – Les obligations décrites dans les articles 12.1 et 12.2 s'appliquent non seulement aux enquêtes sur les plaintes ayant trait à la firme participante et à ses représentants actuels ou antérieurs, mais également aux enquêtes sur les plaintes ayant trait à d'autres firmes participantes et à leurs représentants actuels et antérieurs.

12.4 Conséquences de l'absence de pleine collaboration – Si une firme participante omet de collaborer pleinement dans le cadre de l'enquête de l'OSBI sur une plainte:

- (a) l'OSBI doit d'abord divulguer au conseil d'administration, aux organismes de réglementation de la firme participante ainsi qu'au public :

- (i) le nom de la firme participante;
- (ii) le fait que la firme participante a omis de se conformer à ses obligations en vertu du présent mandat;
- (iii) les aspects particuliers de la non-collaboration, de façon détaillée et considérée comme étant appropriée par l'OSBI;

- (b) l'OSBI doit divulguer aux organismes de réglementation de la firme participante l'identité du plaignant et de son représentant ou du représentant de la firme participante;

- (c) l'OSBI peut divulguer au conseil d'administration l'identité du plaignant et de son représentant dans la firme participante.

12.5 Acheminement à l'Ombudsman avant que l'OSBI publicise l'absence de collaboration – Lorsque la firme participante omet de collaborer pleinement dans le cadre de l'enquête, la plainte et le motif de l'omission de collaborer de la firme participante seront acheminés à l'Ombudsman avant la publication par l'OSBI du refus ou de l'omission de collaborer.

12.6 Signalement de menaces – La firme participante informera l’OSBI de toute menace proférée par une personne dans le cadre de la plainte, à l’encontre du personnel ou des biens de l’OSBI.

PARTIE 13– RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX PLAINTES ET REJETS DE PLAINTES

13.1 Décisions de l’OSBI – Après avoir enquêté sur une plainte, l’OSBI présentera 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 au Canada.

13.2 Fondement des décisions – L’OSBI formulera une recommandation ou rejettera une plainte en fonction de ce qu’il estime équitable pour le plaignant et la firme participante dans les circonstances, compte tenu des pratiques générales établies dans la Partie 8, des dispositions de cette Partie et des normes adoptées par le conseil d’administration, et de l’ensemble des lois et de règlements applicables régissant l’OSBI.

13.3 Efforts de règlement pendant l’enquête de l’OSBI – Pendant que l’OSBI enquête sur une plainte, l’OSBI peut chercher à régler la plainte en amenant le plaignant et la firme participante à s’entendre. Le plaignant et la firme participante peuvent également continuer de tenter de régler la plainte eux-mêmes si les parties en conviennent. Si aucun règlement n’est convenu, l’OSBI achèvera son enquête sur la plainte et formulera une recommandation pour son règlement ou la rejettera.

13.4 Nature du dédommagement – Lorsque l’OSBI recommande le paiement d’une indemnisation, il peut le faire pour dédommager le plaignant pour des pertes pécuniaires et non pécuniaires.

13.5 Montant du dédommagement – Tout paiement recommandé par l’OSBI ne dépassera pas :

- (a) le 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; et
- (b) au total, les plafonds monétaires stipulés dans la partie 10.

13.6 Format des recommandations – Toutes les recommandations de l’OSBI seront formulées par écrit et comprendront un résumé des motifs de l’OSBI. Lorsque l’OSBI mène une enquête conjointement avec un autre service de conciliation du secteur en vertu de l’article 5.9, l’OSBI peut formuler une recommandation de dédommagement conjointement avec l’autre service de conciliation du secteur.

13.7 Recommandations non exécutoires – Les recommandations de l’OSBI ne seront pas exécutoires pour la firme participante ou le plaignant.

13.8 Conséquences du refus d'une recommandation – Si une firme participante refuse une recommandation de l'OSBI aux fins du règlement d'une plainte:

- (a) l'OSBI doit d'abord divulguer au conseil d'administration, aux organismes de réglementation de la firme participante ainsi qu'au public :
 - (i) le nom de la firme participante;
 - (ii) le fait que la firme participante a refusé la recommandation;
 - (iii) les aspects particuliers de la plainte et de la recommandation, de façon détaillée et considérée appropriée par l'OSBI;
- (b) l'OSBI doit divulguer aux organismes de réglementation de la firme participante l'identité du plaignant et de son représentant, ou du représentant de la firme participante;
- (c) l'OSBI peut divulguer au conseil d'administration l'identité du plaignant et de son représentant, ou du représentant de la firme participante.

13.9 Acheminement à l'Ombudsman avant que l'OSBI publicise un refus – Lorsque l'OSBI recommande une résolution de la plainte, mais que la firme participante refuse la recommandation, la plainte et le motif de refus de la firme participante seront acheminés à l'Ombudsman avant la publication du refus.

PARTIE 14 – RÉÉVALUATIONS

14.1 Demande de réévaluation – L'OSBI effectuera une réévaluation lorsque le plaignant allègue que :

- (a) l'OSBI a fait abstraction de renseignements importants;
- (b) l'OSBI a omis de traiter de problèmes importants soulevés par la plainte;
- (c) l'OSBI a commis une erreur importante en analysant l'information; ou
- (d) de nouveaux renseignements sont disponibles et ils n'ont pas été pris en compte par l'OSBI.

14.2 Délai pour une demande de réévaluation – Une demande de réévaluation doit être faite par un plaignant par écrit dans un délai de 30 jours suivant l'émission par l'OSBI de son avis de rejet de la plainte ou de sa recommandation.

14.3 L'OSBI peut prolonger le délai – L'OSBI peut prolonger le délai stipulé dans l'article 14.2 si le plaignant présente un motif valable de non-respect du délai.

14.4 Décision suivant la réévaluation – Après avoir effectué une réévaluation, l’OSBI peut confirmer son rejet précédent de la plainte ou confirmer ou modifier sa recommandation précédente, et il fournira au plaignant et à la firme participante un avis écrit de sa décision et des motifs de cette dernière.

14.5 Réouverture d’une plainte – Si une réévaluation donne lieu à la réouverture d’une plainte en vertu de la section 14.1 (a), (b) ou (c), l’OSBI avisera la firme participante de la réouverture de la plainte.

14.6 Nouveaux renseignements – Lorsque l’OSBI est convaincu, après une réévaluation, du respect du critère énoncé dans l’article 14.1 (d), il peut rouvrir la plainte ou considérer la plainte comme une nouvelle plainte, et la traiter en conséquence, notamment en s’assurant que la firme participante a la possibilité d’enquêter sur la nouvelle plainte et d’y répondre.

PARTIE 15 – LIMITES DU RÔLE DU CONSEIL D’ADMINISTRATION DE L’OSBI

15.1 Impossibilité de faire appel de la décision auprès du conseil d’administration – Les décisions prises par l’Ombudsman ou de l’OSBI d’enquêter ou non sur une plainte, de retarder une enquête, de rejeter une plainte, de recommander un paiement de dédommagement ou de prendre toute autre mesure, ou de réévaluer ou non une plainte, sont finales et ne peuvent faire l’objet d’un appel auprès du conseil d’administration de l’OSBI.

15.2 Aucune intervention du conseil d’administration – Le conseil d’administration :

- (a) ne cherchera pas à connaître l’identité d’un plaignant qui a fait une demande de renseignements ou a déposé une plainte auprès de l’OSBI;
- (b) ne cherchera pas à obtenir de l’information sur une demande de renseignements ou une plainte déposée auprès de l’OSBI;
- (c) ne fera pas d’observations à un plaignant ou à une firme participante relativement à une demande de renseignements ou à une plainte;
- (d) n’agira 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.

15.3 Le conseil d’administration peut tenir compte des plaintes concernant l’OSBI – Le conseil d’administration peut tenir compte des préoccupations portées à son attention concernant le processus de traitement des plaintes de l’OSBI ou du comportement d’un employé ou d’un cadre supérieur de l’OSBI.

PARTIE 16 – CONFIDENTIALITÉ ET DIVULGATION

16.1 Principes généraux – Le processus de règlement des différends de l’OSBI constitue un processus confidentiel tant pour les parties à la plainte que pour l’OSBI. Par conséquent, sauf s’il s’agit d’une exigence prévue par la loi ou contenue dans le présent mandat :

- (a) aucune discussion ou correspondance entre l’OSBI et le plaignant, la firme participante et leurs représentants respectifs faisant partie du processus de règlement des différends ne doit être divulguée à des fins autres que l’utilisation par un conseiller professionnel, par le plaignant ou par la firme participante dans le cadre de toute procédure judiciaire ou réglementaire en cours ou ultérieure;
- (b) les dossiers de l’OSBI liés à chaque plainte doivent demeurer confidentiels et être protégés contre la divulgation.

16.2 Divulgation au sein de l’OSBI – L’OSBI peut divulguer de l’information concernant une plainte à ses employés, mandataires, conseillers et experts-conseils dans le cadre de ses activités, pourvu que ces personnes soient assujetties aux mêmes obligations de confidentialité que celles auxquelles sont assujettis l’OSBI, les firmes participantes et les plaignants.

16.3 L’Ombudsman et le personnel de l’OSBI ne peuvent être appelés à témoigner – Les plaignants et les firmes participantes doivent convenir (en participant au processus de règlement des différends) de ne pas appeler ou tenter de contraindre l’Ombudsman ou le personnel de l’OSBI à témoigner dans le cadre de procédures judiciaires ou réglementaires liées à une plainte.

16.4 Utilisation de la lettre de consentement initiale – La lettre de consentement initiale signée par un plaignant soumettant sa plainte à l’OSBI peut être divulguée et utilisée aux fins d’application de ses conditions et d’établissement du début de la suspension du délai légal de prescription.

16.5 Divulgation aux organismes de réglementation – Rien dans le présent mandat n’empêche un plaignant de communiquer des renseignements à un organisme de réglementation à des fins réglementaires. Les plaignants, les firmes participantes et l’OSBI peuvent répondre une demande écrite d’un organisme de réglementation pour la divulgation de renseignements, documents, dossiers ou autres éléments pertinents. Lorsque l’OSBI répond à une telle demande ou avise un organisme de réglementation qu’une firme participante a manqué à ses obligations dans le cadre du présent mandat ou a refusé une recommandation, la firme participante et le plaignant peuvent discuter de la plainte et des faits sous-jacents avec l’organisme de réglementation.

16.6 Divulgation publique – Lorsque l’OSBI divulgue au public qu’une firme participante a manqué à ses obligations dans le cadre du présent mandat, ou qu’elle a refusé ou omis de respecter une recommandation formulée par l’OSBI, la firme participante et le plaignant peuvent divulguer publiquement l’information au sujet de la plainte que l’OSBI a rendu publique.

16.7 Demandes de respect de la confidentialité – Si une personne divulgue de l'information confidentielle à l'OSBI et 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 partie qui n'a pas accès à l'information en question.

16.8 Renseignements exclusifs – Nonobstant l'article 16.7, lors de la formulation de recommandations, l'OSBI peut tenir compte de la nécessité de maintenir la confidentialité des systèmes exclusifs 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'a été faite au plaignant.

16.9 Signalement de menaces – L'OSBI informera la firme participante de toute menace proférée par une personne dans le cadre de la plainte, à l'encontre du plaignant, de la firme participante ou de l'OSBI, y compris toute menace à l'encontre du personnel ou des biens. Rien dans le présent mandat n'interdit à l'OSBI d'aviser un plaignant ou une firme participante et des responsables de l'application de la loi d'une menace. L'OSBI ne divulguera à la personne proférant de telles menaces aucune information sur le représentant de l'OSBI qui a donné l'avis, et ni le plaignant ni la firme participante ne peuvent divulguer une telle information, à moins que la loi l'exige, et ce, uniquement dans la mesure de ce qui est requis.

PARTIE 17 – RAPPORTS ANNUELS

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

PARTIE 18 – ÉVALUATIONS EXTERNES

18.1 Évaluation périodique – L'OSBI doit périodiquement soumettre ses activités à l'évaluation d'un tiers indépendant et expérimenté conformément aux délais prescrits par ses organismes de réglementation.

18.2 Évaluations publiques – L'OSBI rendra public le résultat de chaque évaluation menée en vertu de l'article 18.1.