

# OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

## MANDAT

### *But*

1. Le présent mandat décrit les principaux pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman, les obligations des firmes participantes, la portée du mandat de l'Ombudsman et le processus suivi par l'OSBI concernant la réception d'une plainte déposée contre une firme participante, la réalisation de l'enquête sur celle-ci et son règlement.

### *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 des services financiers ou qui a reçu de tels services d'une firme participante;

« firme participante » s'entend d'un fournisseur de services financiers membre de l'OSBI et de tout représentant ou membre du même groupe que celui d'un fournisseur de services financiers (sauf si le membre du même groupe est membre d'un autre service de conciliation du secteur);

« 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 » s'entend de toute firme participante admise comme membre auprès de l'OSBI;

« membre du même groupe » s'entend d'une entité qui relève d'une autre entité ou d'entités qui relèvent d'une même personne;

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

« problème systémique » s'entend de la découverte d'une situation lors de l'étude d'une plainte contre une firme participante susceptible d'avoir causé une perte, un dommage ou un préjudice à un ou plusieurs autres clients de la firme participante découlant d'une cause semblable à celle dénoncée par le plaignant original, notamment des frais ou des honoraires cachés, des informations trompeuses, des erreurs administratives ou des produits imparfaits;

- (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;

« 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;

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

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

« plaignant » s'entend d'une petite entreprise ou d'un particulier qui est client d'une firme participante ou de son représentant et qui dépose une plainte auprès de l'Ombudsman; 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 d'un service financier au Canada par une firme participante à un client;

« RCSF » s'entend du Réseau de conciliation du secteur financier, qui comprend l'OSBI, le OAP et le SCAD;

« 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;

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

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

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

### ***Principaux pouvoirs et responsabilités de l'Ombudsman***

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 :
  - i. agit dans le cadre du présent mandat;
  - ii. se conforme aux normes adoptées par le conseil d'administration;
  - iii. reçoit les plaintes;
  - iv. sous réserve des articles 8 à 14, étudie les plaintes en vue d'en arriver à un règlement par l'intermédiaire du processus approprié de règlement des différends;
  - v. selon les circonstances si cela est approprié, formule des recommandations aux firmes participantes et aux plaignants afin de régler les plaintes ou de les rejeter sur le fond;
  - vi. conseille 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;
  - vii. assiste 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;
  - viii. ne fournit pas de renseignements généraux concernant une firme participante ou un service financier; et
  - ix. ne fournit pas d'avis juridiques ou comptables, ou d'autres conseils professionnels.
4. L'Ombudsman peut déléguer certains de ses pouvoirs et responsabilités, selon ce que le conseil d'administration peut décider, y compris les pouvoirs d'enquêter sur des dossiers et de demander de l'information à des plaignants, à des firmes participantes et à leurs représentants. Le conseil d'administration ou, si ce dernier l'autorise, le président du conseil d'administration peut déléguer à un ombudsman adjoint les pouvoirs de l'Ombudsman de formuler des recommandations et de rejeter des plaintes. Un délégué ne peut pas déléguer à son tour des pouvoirs ou des responsabilités de l'Ombudsman.
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 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 les procédures en matière de protection de la vie privée adoptés par le conseil d'administration et qu'ils s'y conforment.
7. L'Ombudsman 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 responsabilités.

## ***Mandat de l'Ombudsman***

8. Sous réserve des articles 9 à 14, l'Ombudsman peut enquêter sur toute plainte qu'il reçoit, s'il est convaincu de ce qui suit :
- (a) la plainte est déposée auprès de l'Ombudsman par le plaignant. Il est souhaitable que la plainte soit déposée par toutes les personnes ayant un intérêt dans celle-ci. Néanmoins, l'Ombudsman peut décider que la non-participation d'une personne ayant un intérêt à la plainte ne l'empêche pas d'étudier celle-ci, pourvu que tous les consentements nécessaires à la divulgation de renseignements confidentiels aient été obtenus;
  - (b) La firme participante a reçu la plainte et;
    - i. a rejeté la plainte ou a formulé une recommandation en vue de son règlement, mais le plaignant n'a pas accepté la recommandation proposée par la firme participante; 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'examiner la plainte. Cependant, l'Ombudsman peut décider que la firme participante n'a 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'Ombudsman suite à des consultations avec le plaignant et la firme participante;
  - (c) la plainte a été déposée auprès de l'Ombudsman dans les 180 jours civils de la réception par le plaignant de l'avis écrit de la firme participante qui rejette la plainte ou qui propose un règlement de la plainte. L'Ombudsman peut recevoir une plainte et l'étudier dans d'autres circonstances, s'il estime qu'il est équitable de le faire;
  - (d) l'objet de la plainte formulée par un même plaignant (ou l'un ou plusieurs d'entre eux) n'a pas fait l'objet d'une étude antérieure par l'Ombudsman. Lorsqu'une plainte a déjà fait l'objet d'une étude, mais que, de l'avis de l'Ombudsman, de nouveaux renseignements pertinents sont présentés, l'Ombudsman 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, le plaignant peut demander à l'Ombudsman d'étudier à nouveau cette 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, et que le plaignant consent à suspendre les procédures en attendant la fin de l'étude de la plainte par l'Ombudsman;
  - (f) l'Ombudsman 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'Ombudsman estime appropriée dans les circonstances; et

(g) le plaignant formule sa plainte de façon raisonnable, et non de manière frivole, vexatoire ou menaçante.

9. L'Ombudsman 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'Ombudsman 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) dont l'objet est ou pourrait raisonnablement être perçu comme ayant un intérêt important pour l'Ombudsman. Dans pareilles circonstances, l'Ombudsman informe le plaignant, la firme participante et le président du conseil d'administration d'un tel intérêt et confie la plainte à un ombudsman adjoint nommé par le conseil d'administration ou le président du conseil d'administration conformément à l'article 4. Par la suite, l'Ombudsman ne doit plus participer de quelque manière que ce soit à l'étude ou au règlement de la plainte;

(c) dont l'objet de la plainte formulée par le même plaignant (ou 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, et qu'une décision ou une conclusion exécutoire a été rendue;

(d) si l'Ombudsman 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.

10. L'Ombudsman peut procéder à une enquête sur une plainte qui fait également l'objet d'une étude par un organisme de réglementation ayant compétence sur la firme participante. Si l'Ombudsman reporte l'examen de la plainte ou refuse de l'examiner, 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 tout autre solution de rechange au processus de règlement des différends à laquelle le plaignant peut avoir recours.

11. Lors de l'examen de plaintes individuelles, l'Ombudsman peut constater la présence d'un problème systémique potentiel. Il devra alors enquêter sur ce problème de la façon suivante :

- (a) lorsque la présence d'un problème systémique potentiel est constatée, l'OSBI demandera à la firme participante d'enquêter et de faire part de son enquête à l'Ombudsman;
- (b) si la présence d'un problème systémique est confirmée par la firme participante, l'Ombudsman :
  - i. collaborera avec la firme participante pour trouver une solution équitable, et
  - ii. recommandera, selon les circonstances, à la firme participante de dédommager tous les particuliers et toutes les petites entreprises touchés et de prendre les mesures nécessaires pour éviter que ce problème systémique ne se reproduise;
- (c) si la firme participante n'a pas mis en évidence la présence d'un problème systémique et que ce fait est contesté par l'Ombudsman, ou si une recommandation en vertu de l'article 11 (b)(ii) est refusée :
  - i. l'Ombudsman en saisira l'organisme de réglementation auquel est assujettie la firme participante; et
  - ii. l'OSBI en fera état sur une base « anonyme » dans sa revue annuelle;
- (d) le défaut d'une firme participante de collaborer à l'enquête sur un problème systémique potentiel sera déclaré à l'organisme de réglementation auquel est assujettie la firme participante; et
- (e) les dossiers, qui d'après l'opinion de l'Ombudsman constituent une infraction réglementaire ou criminelle, seront, lorsque les circonstances l'exigent, transmis aux organismes de réglementation ou aux organismes d'application de la loi appropriés.

12. Pourvu que la plainte relève de la compétence que lui confère le présent mandat, l'Ombudsman peut enquêter sur une plainte comportant une demande de dédommagement. L'Ombudsman ne peut pas cependant formuler une recommandation prévoyant le versement d'une somme supérieure à 350 000 \$ par plainte, ou s'il s'agit d'un problème systémique, par particulier ou petite entreprise touchés. Si le montant réclamé dépasse 350 000 \$, l'Ombudsman n'étudiera pas la plainte à moins que le plaignant et la firme participante acceptent par écrit le plafond de la recommandation de l'Ombudsman et acceptent de dégager la firme participante de toute responsabilité à l'égard de tout montant supérieur à 350 000 \$ indépendamment du résultat de l'enquête de l'Ombudsman à l'égard de la plainte. Une plainte ne peut être divisée en deux plaintes ou plus relativement au même objet afin de la ramener sous le plafond prévu dans le mandat de l'Ombudsman aux termes du présent article. Le plafond du montant indiqué dans la recommandation formulée par l'Ombudsman ne s'applique pas à des plaintes distinctes déposées par un même plaignant à l'égard de problèmes non reliés.

13. Concernant les plaintes individuelles,

(a) Le conseil d'administration :

- i. n'étudie aucune demande visant à en appeler d'une recommandation formulée

par l'Ombudsman ou du rejet d'une plainte par ce dernier;

- 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'Ombudsman;
- iii. ne cherche pas à obtenir de l'information sur une demande de renseignements ou une plainte déposée auprès de l'Ombudsman;
- 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 répond au plaignant, au nom du conseil d'administration, en indiquant les limites du pouvoir qui est conféré au conseil d'administration.

14. Si, de l'avis de l'Ombudsman, 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'Ombudsman 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'Ombudsman 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 lui a déferée.

### ***Procédure***

15. L'Ombudsman 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'Ombudsman n'est pas lié par les règles de la preuve.

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

16. Les firmes participantes doivent :

(a) collaborer pleinement avec l'Ombudsman et son personnel désigné et les aider à mener à terme l'enquête relative à toute plainte acceptée par l'Ombudsman, 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'Ombudsman, que la divulgation des renseignements amènerait probablement la firme participante ou son 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) si permis par la loi et exigé par l'OSBI, signer une entente avec le plaignant et l'OSBI prévoyant la suspension des délais de prescription pendant l'étude de la plainte par l'OSBI; et
- (d) aviser tous les particuliers et petites entreprises qui portent plainte de leur droit de porter leur plainte non résolue à l'OSBI, indépendamment de l'opinion de la firme participante sur la recevabilité de la plainte par elle ou par l'OSBI.

17. Il est prévu que toutes les firmes participantes mettent en place un système de traitement des plaintes efficace. Les firmes participantes qui sont assujetties aux règles concernant le processus de traitement des plaintes établies par leurs organismes de réglementation ou leurs associations sectorielles énumérés à l'annexe I ne sont pas assujetties aux exigences du présent article. Il est prévu que toutes les autres firmes participantes :

- (a) nomment un cadre supérieur qui agit à titre de décideur interne, sans appel, des plaintes non réglées;
- (b) annoncent 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, expliquent au client le 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'Ombudsman; et
- (d) dans les 90 jours [civils](#) de la réception d'une plainte,
  - i. fournissent au client une réponse motivée qui comprend la plainte originale, l'analyse de la plainte réalisée par la firme participante, la solution proposée par la firme participante, le cas échéant, et une déclaration selon laquelle si le plaignant n'est pas satisfait, il peut saisir l'OSBI de sa plainte en suivant la procédure établie par l'Ombudsman, ou
  - ii. si la réponse motivée 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**

18. Sous réserve de la divulgation prévue à l'article 27, 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'Ombudsman, qui font partie du processus de règlement des différends, ne seront pas divulguées ni employées dans le cadre de toute procédure judiciaire ou de toute autre procédure ultérieure. 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. De plus, 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 ultérieure
19. Si une personne divulgue de l'information à l'OSBI et demande qu'elle ne soit divulguée à personne d'autre, l'OSBI ne la divulguera à personne d'autre, 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'Ombudsman 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.
20. L'Ombudsman peut tenir compte des systèmes privés et des mesures de sécurité d'une firme participante dont il a pris connaissance, même si aucune divulgation de ces systèmes et mesures n'est faite à un plaignant.

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

21. L'Ombudsman 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 sur une plainte, l'Ombudsman présentera au plaignant et à la firme participante une recommandation concernant le dédommagement ou l'adoption de mesures si, à son avis, 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 qu'il enquête sur une plainte, l'Ombudsman 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'Ombudsman complète l'enquête et formule une recommandation de règlement de la plainte ou rejette la plainte.
24. La recommandation de l'Ombudsman
  - (a) se fait par écrit;

- (b) comprend un résumé des motifs de l'Ombudsman;
  - (c) peut être formulée conjointement avec un autre service de conciliation du secteur dans les circonstances décrites à l'article 14; et
  - (d) n'est pas exécutoire pour la firme participante ou le plaignant; et
  - (e) est assujettie au plafond monétaire décrit à l'article 12.
25. L'Ombudsman formule une recommandation ou rejette une plainte en fonction de ce qu'il estime équitable pour le plaignant et la firme participante dans les circonstances. Afin de déterminer le caractère équitable, il 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. Afin de définir les principes d'une saine pratique des services financiers et des affaires, l'Ombudsman peut consulter, selon les circonstances, des participants au secteur des services financiers, notamment des firmes individuelles, des associations, des organismes de réglementation et des groupes de défense des consommateurs, ou appartenant à d'autres secteurs. L'Ombudsman n'est lié par aucune recommandation antérieure formulée par lui ou par tout prédécesseur à ce poste.
26. ~~Toute recommandation formulée par l'Ombudsman doit chercher à régler une plainte à la satisfaction du plaignant et de la firme participante.~~ Sous réserve de l'article 12, l'Ombudsman ne recommande aucun dédommagement supérieur au montant qu'il estime approprié pour dédommager le plaignant à l'égard de la perte, du dommage ou du préjudice que ce dernier a subis en raison d'actes ou d'omissions de la firme participante dans le cadre de la prestation d'un service financier.
27. Dans le cas d'une plainte individuelle, si une firme participante n'accepte pas la recommandation de l'Ombudsman, ce dernier rendra publics le nom de la firme participante, la recommandation et les circonstances de l'enquête et de l'affaire, d'une manière qu'il estime appropriée. Si la firme participante ne collabore pas à l'enquête sur une plainte individuelle déposée contre elle, l'OSBI rendra publics le nom de la firme participante et les circonstances du manque de collaboration d'une manière qu'il estime appropriée. Si la firme participante a l'obligation de collaborer en vertu de la loi ou des règles, l'OSBI informera l'organisme de réglementation du manque de collaboration de la firme participante.

### **Rapports**

28. L'Ombudsman 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.

## **Annexe I**

Les dispositions de l'article 17 ne s'appliquent pas aux firmes participantes membres des organisations suivantes :

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels